



**MEMORIA ANUAL E INFORME
DE SOSTENIBILIDAD 2023
MULTI FINANCIAL GROUP**



Foto: cortesía del Canal de Panamá.

CONTENIDO

03

MENSAJE DE
NUESTRO
GERENTE
GENERAL



04

NUESTROS
COMPROMISOS



05

MULTI FINANCIAL
GROUP EN
CIFRAS



06

ALCANCE
DEL REPORTE



07

ACOMPAÑAMOS
EL CRECIMIENTO
DEL PAÍS
DESDE 1990



21

GENERAMOS
VALOR SOSTENIBLE
A LA SOCIEDAD



29

MIRAMOS AL
FUTURO DESDE
HOY



49

LAS PERSONAS
SON EL CORAZÓN
DE NUESTRA
ORGANIZACIÓN



58

CRECIMIENTO
ECOFICIENTE



61

NUESTRO
DESEMPEÑO
FINANCIERO



MENSAJE DE NUESTRO GERENTE GENERAL

En calidad de firmantes del Pacto Mundial de Naciones Unidas desde 2003, nos hemos comprometido con el desarrollo sostenible, aumentando a través de los años nuestra actividad en iniciativas ambientales, sociales y de gobierno corporativo.

En 2023 nuestra Junta Directiva aprobó las acciones para la nueva estrategia de sostenibilidad para el período 2023-2025, resultado de una consulta exhaustiva a nuestros grupos de interés. Esta estrategia establece metas e indicadores de desempeño en las dimensiones ASG y destaca tres ejes de acción: Medioambiente, Desarrollo Social, y Ética y Cultura organizacional. Como parte integral de este desarrollo, conformamos el Foro de Sostenibilidad como una instancia rectora para asegurar nuestro compromiso continuo e integramos una Gerencia de Sostenibilidad para la gestión y ejecución de los temas relacionados con la RSE y los criterios ASG. Asimismo, aprobamos la Política Corporativa de Sostenibilidad y el Manifiesto de Compromiso por los Derechos Humanos como lineamientos de nuestra actuación.

En el eje ambiental, nos enorgullece compartirles que desarrollamos el Manual de Gestión de Riesgo Climático, lo que nos permitió realizar el primer análisis de nuestro portafolio respecto a riesgo físico, con base en los datos proporcionados por el Ministerio de Ambiente. Nuestro programa de reciclaje ha mostrado un progreso significativo, desviando del vertedero común un 71% más de materiales reciclables que en 2022. También logramos reducir nuestro consumo de energía eléctrica en un 17% con respecto al año anterior.

Otro hito importante fue la reactivación del programa de MultiVoluntarios, donde nuestros colaboradores dedicaron más de 800 horas, fomentando así la colaboración y solidaridad, lo que contribuye significativamente al clima laboral y al sentido de pertenencia. Como aliados estratégicos de *FundeSteam* a través de su programa *Steam Girls 360°*, enfocado en reducir la brecha digital de género, brindamos apoyo a través de mentoría a 20 chicas adolescentes para estimular las habilidades STEAM. Además, por primera vez, llevamos el Foro "Antesala al Futuro: Grandes Decisiones 2024" a Chiriquí, donde contamos con la participación de más de 300 actores clave para abordar los desafíos del país y el sector agropecuario.

En cuanto a nuestra ética y cultura organizacional, asumimos nuevos compromisos sumándonos a la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) y a los Principios para el Empoderamiento de las Mujeres (WEPs) de la ONU. Esto refleja nuestra firme determinación de promover la igualdad de género, haciendo énfasis en la equidad salarial y el aumento de la representación de mujeres en roles de liderazgo.

En el ámbito económico, la confianza depositada por nuestros más de cien mil clientes se ve reflejada en el notable crecimiento de nuestra cartera de depósitos, junto con el mantenimiento de un liderazgo sólido y una participación de mercado destacada en sectores claves como el automotriz, agropecuario y de construcción. También reafirmamos nuestro compromiso con una gestión financiera transparente y sostenible, como lo demuestran las sólidas calificaciones otorgadas por las agencias calificadoras.

Además, reforzamos la comprensión de las necesidades de nuestros clientes, manteniendo una trayectoria de mejora continua desde el año 2020. En el último trimestre del 2023, alcanzamos un *Net Promoter Score* relacional (NPS) del 40%, reflejando así la satisfacción de nuestros clientes con nuestros servicios. De igual forma, el respaldo de 8 de cada 10 proveedores que activamente recomiendan a Multibank como cliente, lo que respalda nuestra reputación y fiabilidad en el mercado. Cabe señalar que, hemos observado un crecimiento continuo en el ámbito asegurador, lo que nos llevó a implementar el indicador de recomendación en Multibank Seguros.

Para mejorar la experiencia de clientes, proveedores y colaboradores, realizamos inversiones en nuevas tecnologías que impulsan la eficiencia operativa de la organización, fomentando la innovación y la automatización digital de procesos. Esta iniciativa se tradujo en la ejecución exitosa de más de 70 requerimientos tecnológicos para diciembre de 2023, con una inversión total de USD 5.8 millones.

Mirando hacia el futuro, nos planteamos ir más allá este año, fortaleciendo lazos con nuestros principales grupos de interés, implementando alianzas estratégicas y profundizando en el crecimiento sostenible tanto de Multibank, como de toda la

comunidad que impactamos. Con un enfoque en la innovación y la adaptabilidad, estamos preparados para enfrentar los desafíos y aprovechar las oportunidades que se presenten en 2024.

Expresamos nuestro más sincero agradecimiento a nuestros clientes, colaboradores, proveedores, aliados y directivos, cuyo compromiso nos impulsa hacia un futuro mejor.

¡Gracias por su apoyo en este viaje hacia un Panamá más próspero!

Gerardo Ulloa

Gerente General de Multibank



NUESTROS COMPROMISOS

Basados en los tres pilares de la sostenibilidad: personas, ambiente y económico, nos comprometemos con:

- Afianzar nuestra gestión de sostenibilidad a través de un modelo de negocio alineado a los criterios ASG en los diferentes ecosistemas de la organización.
- Trabajar con nuestros grupos de interés, responder a sus expectativas con el fin de generar valor compartido, cohesión social y una cultura de sostenibilidad organizacional.
- Promover la excelencia integral más allá de los lineamientos regulatorios, ser referentes de buenas prácticas sociales, ambientales, económicas y de buen gobierno, entre ellas procesos de medición y socialización de nuestro desempeño financiero y no financiero, desde los criterios de integridad, ética y transparencia.
- Brindar opciones de inversión que contribuyan con la sostenibilidad y la construcción de un mejor país.
- Propiciar la innovación a través de experiencias diferenciadoras, enmarcadas en el mejor servicio y acompañar a nuestros diferentes grupos de interés en la transición hacia una economía sostenible.

MULTI FINANCIAL GROUP EN CIFRAS

SUCURSALES

19

CENTROS DE PRÉSTAMOS

1

CAJEROS AUTOMÁTICOS

49

CORRESPONSALES BANCARIOS

17

OFICINA DE REPRESENTACIÓN

1
EN
COLOMBIA

PROVEEDORES

560

CLIENTES

109,726

COLABORADORES DIRECTOS

MUJERES: 644,
HOMBRES: 397

TOTAL 1,041

(incluye trabajadores permanentes y temporales)

USD MILLONES DE DÓLARES

4,931

ACTIVOS TOTALES

3,642

CARTERA DE PRÉSTAMOS BRUTA

3,333

DEPÓSITOS DE CLIENTES

9.3

UTILIDAD NETA

390

PATRIMONIO

0.2%

ROAA*

2.5%

ROAE**

324,708,990

VALOR ECONÓMICO GENERADO

5,813,493

PAGOS A PROVEEDORES

80,850.28

INVERSIONES AMBIENTALES Y SOCIALES

Este indicador refleja como los recursos generados (VEG) se distribuyen en los diferentes grupos de interés (VED)

45,863,061

SALARIOS Y BENEFICIOS A EMPLEADOS

236,432,549

COSTOS OPERACIONALES

2,305,432

IMPUESTO SOBRE LA RENTA

295,808,143
VALOR ECONÓMICO DISTRIBUIDO



* Promedio de total de activos de diciembre 2022 y diciembre 2023

** Promedio de total de patrimonio de diciembre 2022 y diciembre 2023

Sucursales, centro de préstamo, cajeros automáticos, corresponsales bancarios y oficina de representación corresponden a la principal subsidiaria Multibank Inc.

Canales digitales

- Banca en línea
- Banca móvil

Redes Sociales

- Web: www.multibank.com.pa
- IG: @Multibankpanama
- X: @MultibankPanama

• Facebook: Multibank Panamá

- LinkedIn: Multibank Panamá
- Call center: 800-3500 (desde el extranjero +507 217 - 5400)
- WhatsApp: +507 6448-3500

ALCANCE DEL REPORTE

El presente reporte de sostenibilidad comprende el progreso de nuestro desempeño en la gestión ambiental, social y de gobierno corporativo, además, es el reflejo de nuestro compromiso con los 10 Principios del Pacto Mundial de las Naciones Unidas, y en este documento, damos avance del aporte que realizamos para lograr las metas de los Objetivos de Desarrollo Sostenible.

Para la elaboración de este reporte empleamos los estándares del GRI, SASB y el marco de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI para facilitar la lectura y comparabilidad respecto a versiones anteriores.

Como parte de nuestro compromiso con la transparencia publicamos de manera anual este reporte de sostenibilidad, que incluye información detallada sobre nuestras iniciativas ambientales, sociales y de gobierno corporativo; las cuales están disponibles al público para garantizar la transparencia. Por primer año, este documento representa un informe integrado que consolida la Memoria Anual, el Informe de Sostenibilidad y el Reporte de Principios de Banca Responsable de UNEP FI.

Este informe ha sido aprobado por la Junta Directiva de Multi Financial Group.

Los datos recopilados corresponden al periodo entre el 1° de enero y el 31 de diciembre de 2023.

PERÍMETRO DE LA INFORMACIÓN PARA EFECTOS DE ESTE INFORME SE DENOMINA

- Multibank a la sociedad Multibank Inc., que cuenta con las subsidiarias Multibank Seguros, Multi Securities y demás empresas descritas en la estructura jurídica en este reporte.
- Grupo o MFG a Multi Financial Group, Inc. como holding de Multibank Inc. y subsidiarias.
- Grupo Aval a Grupo Aval Acciones y Valores, S. A., conglomerado financiero domiciliado en la República de Colombia.
- MB Seguros a Multibank Seguros.



Para preguntas o sugerencias, puede contactar a Gina Rodríguez, Gerente de Sostenibilidad a través del buzón sostenibilidad@multibank.com.pa o al +507 294-3500 (extensión 1114).



ACOMPañAMOS EL CRECIMIENTO DEL PAÍS DESDE 1990

Como parte del sistema financiero panameño, hacemos negocios y entregamos soluciones bancarias, de inversión y de seguros a nuestros clientes personales y empresariales, alineados con el marco regulatorio del país e inspirados por nuestros valores de Empatía, Integridad y Solidaridad. Así impulsamos los sueños de quienes nos eligen desde hace más de tres décadas, y contribuimos al crecimiento de nuestra economía y al desarrollo de la sociedad.

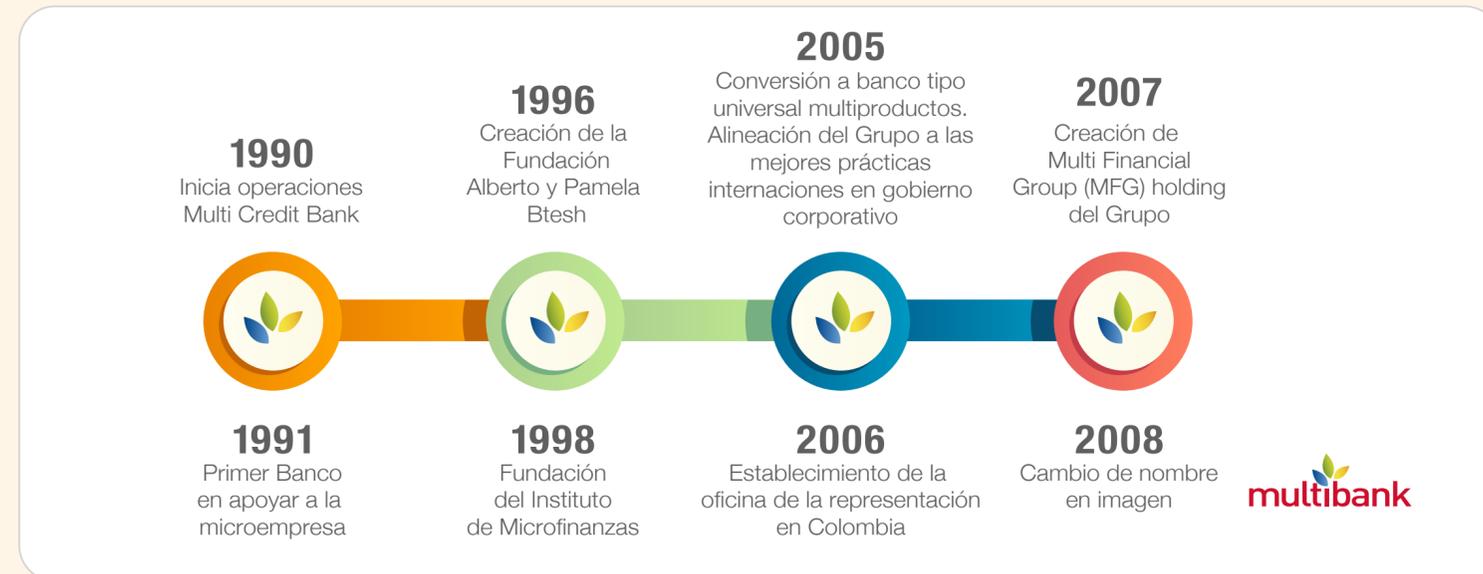
SOMOS MULTI FINANCIAL GROUP, INC.

Nuestro grupo financiero fue fundado en 2007 y constituido de acuerdo con las leyes de la República de Panamá, iniciando operaciones el 12 de noviembre del mismo año, mediante Escritura Pública No. 27,702.

En mayo de 2020, se formalizó la compraventa de las acciones del Grupo, en un 99.57% por parte del Grupo AVAL (con sede en Colombia), a través de su subsidiaria Leasing Bogotá, S. A. Panamá. Leasing Bogotá, S. A. Panamá es propiedad total de Banco de Bogotá, S. A., un banco autorizado en la República de Colombia, a su vez subsidiaria de Grupo AVAL Acciones y Valores, S. A., una entidad domiciliada en la República de Colombia.

A partir de septiembre de 2021, se realizó la escisión de las acciones de Multi Financial Group, Inc., por parte de BAC Holding International Corp. (antes Leasing Bogotá, S.A. Panamá) a Multi Financial Holding Inc., una entidad creada de acuerdo con las leyes de la República de Panamá, mediante Escritura Pública No.5,469 del 29 de septiembre de 2021.

Es por esto que, desde el Grupo, ofrecemos una amplia variedad de servicios financieros, principalmente de banca corporativa, de inversión, hipotecaria y de consumo, así como servicios de seguros, factoraje, *leasing* y bienes raíces.



Multibank

Nuestra historia comenzó en Panamá en 1990 y desde entonces hemos crecido de manera constante. **Hoy somos el sexto banco de capital privado por total de activos en Panamá.** Nuestro crecimiento orgánico y nuestra solvencia nos han permitido alcanzar sólidas calificaciones de riesgo, que nos diferencian en el sector bancario panameño.

Desde nuestros inicios nos hemos destacado como una empresa pionera, versátil, en continuo crecimiento, que brinda de manera permanente un servicio personalizado y profesional. Para tal fin, **contamos con productos y servicios que satisfacen las necesidades del mercado y servimos a nuestra gente, impulsando sueños que mejoran su calidad de vida.**

Multi Securities

Iniciamos operaciones el 18 de mayo de 2004, enfocados en una asesoría financiera competitiva que amplíase el abanico de soluciones y alternativas financieras de aquellos clientes en búsqueda de rentabilización de excedentes de efectivo o de recursos para inversión de capital.

Estamos comprometidos con la entrega de nuevas oportunidades y alternativas de inversión en los mercados financieros y la creación de un nivel de confianza y credibilidad que supere las expectativas. Ponemos a disposición de nuestros clientes,

particulares o institucionales, un amplio portafolio financiero tanto del mercado local como internacional, al que accedemos a través de prestigiosas contrapartes a nivel mundial.

Multibank Seguros

Nuestra visión es ser la aseguradora elegida por los clientes de Multibank. Aprobada mediante Resolución CTS-03 del Ministerio de Comercio e Industrias del 12 de octubre de 2010, abrimos las puertas al mercado nacional en enero de 2011.

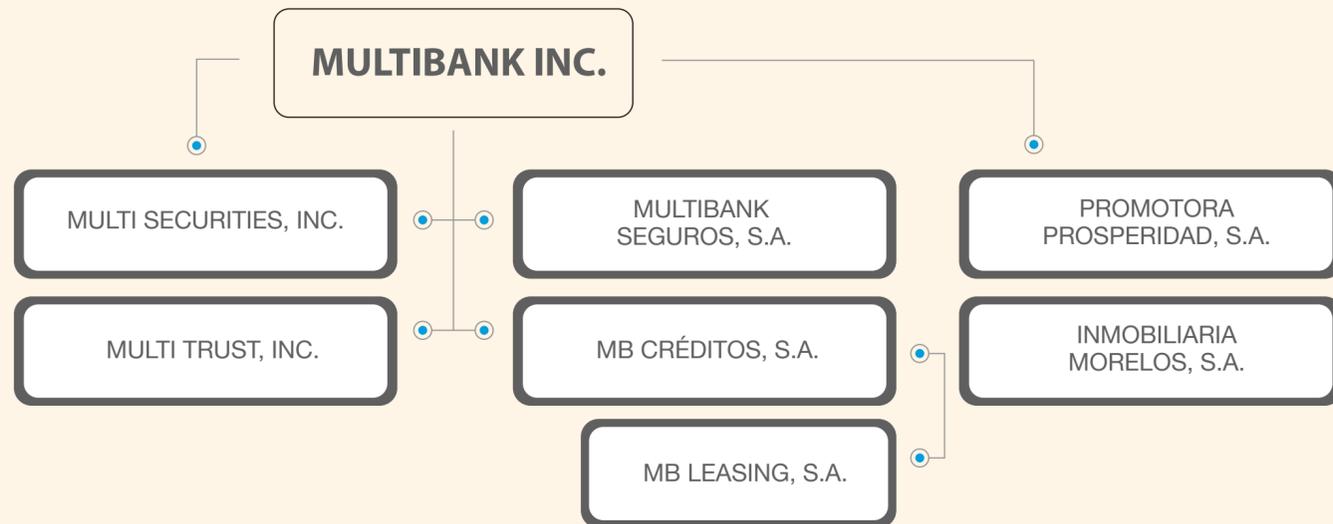
Actualmente, ofrecemos seguros para personas y empresas con la cobertura que se ajuste a las necesidades de nuestros clientes:

- Generales
- Personales
- Técnicos
- Diversos y finanzas



NUESTRA ESTRUCTURA JURÍDICA

ESTRUCTURA JURÍDICA
DEL GRUPO BANCARIO MULTI FINANCIAL GROUP, INC.



MULTI FINANCIAL GROUP (MFG), ES DUEÑO DE LA
TOTALIDAD DE LA PARTICIPACIÓN ACCIONARIA DE LAS SIGUIENTES
COMPAÑÍAS SUBSIDIARIAS:



Nuestro propósito organizacional: impulsar los sueños de las personas

Nos dedicamos a servir a nuestra gente para impulsar sus sueños y mejorar su calidad de vida, enmarcando nuestras actuaciones en los valores de Empatía, Integridad y Solidaridad.

Nos motiva cumplir los retos organizacionales y acompañar a nuestros colaboradores, clientes, proveedores y aliados a alcanzar sus metas. Trabajamos con pasión para contribuir al desarrollo de miles de personas, empresas e industrias, y fortalecer así el crecimiento de Panamá.

Estamos seguros de que nuestra cultura organizacional y nuestro Código de Ética y Conducta les agregan valor a nuestros servicios reafirman el sentido de pertenencia de nuestros colaboradores y generan mayores utilidades para nuestros accionistas.

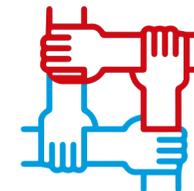
LOS VALORES CORPORATIVOS QUE INSPIRAN NUESTRA CULTURA ORGANIZACIONAL



Empatía



Integridad



Solidaridad

Con nuestra operación buscamos entregar soluciones financieras que facilitan la vida

Nuestra actividad principal está centrada en los negocios de inversión a través de una amplia oferta de servicios financieros, que detallamos a continuación:



PRODUCTOS Y SERVICIOS

MULTIBANK

BANCA	PRODUCTOS	CATEGORÍA	SERVICIOS
BANCA PERSONAS	<p>CUENTA DE AHORRO</p> <hr/> <p>PRÉSTAMOS</p> <hr/> <p>TARJETAS DE CRÉDITO</p> <hr/> <p>TARJETAS DE DÉBITO</p> <hr/> <p>BIENES REPOSEÍDOS</p>	<ul style="list-style-type: none"> Regular Multiahorro Plus Diamante Plus Multiplan Navibank Multikids Depósito a plazo fijo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Personales Autos Hipotecarios Prendarios 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea y banca móvil ATM Sucursal virtual Call center Chat Sucursales Programa Multibeneficios
BANCA DIAMANTE	<p>CUENTA DE AHORROS</p> <hr/> <p>CUENTA CORRIENTE</p> <hr/> <p>DEPÓSITO A PLAZO FIJO</p> <hr/> <p>TARJETA DE CRÉDITO</p> <hr/> <p>PRÉSTAMOS</p> <hr/> <p>FACILIDADES COMERCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Mastercard Banca Diamante <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Personales Autos Hipotecarios Leasing <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Factoring Préstamos personales a largo y mediano plazo 	<ul style="list-style-type: none"> Compra de saldo Multiasistencia Redención de puntos
BANCA PATRIMONIAL	<p>CUENTAS DE AHORRO</p> <hr/> <p>TARJETA DE CRÉDITO</p> <hr/> <p>INVERSIONES</p> <hr/> <p>FACILIDADES COMERCIALES</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta de ahorro Depósito a plazo fijo Money Market Patrimonial <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Visa Infinite <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Prendarios <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Fondos mutuos Renta fija Renta variable 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea Banca móvil Sucursales ATM

BANCA EMPRESAS (COMERCIAL, CORPORATIVA, AGROPECUARIA, CONSTRUCCIÓN)	<p>CUENTAS DE DEPÓSITOS</p> <hr/> <p>TARJETA DE CRÉDITO</p> <hr/> <p>FINANCIAMIENTOS</p> <hr/> <p>CASH MANAGEMENT</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta corriente Cuenta corriente en Euros Depósito a plazo fijo Depósito a plazo fijo en Euros <hr/> <p>Visa Empresarial</p> <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Préstamos comerciales Líneas de crédito y pago a proveedores Interino de construcción Factoring Leasing Financiamientos estructurados Financiamiento de flota vehicular <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Transferencias internacionales Pagos ACH Cobros ACH Planilla Depósitos nocturnos 	<ul style="list-style-type: none"> Giros y transferencias Servicio de moneda extranjera Cheques de gerencia y certificados Cartas de crédito Fideicomisos ATM E-Commerce Banca en línea
BANCA INTERNACIONAL	<p>CUENTAS DE AHORRO</p> <hr/> <p>TARJETA DE CRÉDITO</p> <hr/> <p>TRANSPORTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Cuenta de ahorro Cuenta corriente Negocios Cuenta corriente en moneda extranjera Depósito a plazo fijo <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Visa Empresarial <hr/> <ul style="list-style-type: none"> Línea de crédito corporativa Línea de crédito prendaria Forfaiting o descuento de letras Préstamo corporativo 	<ul style="list-style-type: none"> Giros y transferencias Inversiones E-Commerce Servicio de moneda extranjera Cheques de gerencia y certificados Banca en línea

MULTI SECURITIES

INVERSIÓN	<p>CUENTAS DE INVERSIÓN</p> <hr/> <p>MULTITRADER</p> <hr/> <p>MULTIPROSPERITY FIXED INCOME FUND (MFIF)</p>	<ul style="list-style-type: none"> Personas naturales Personas jurídicas 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea Banca móvil Sucursales ATM
------------------	--	--	--

MB SEGUROS

PERSONAS	<p>PERSONAL</p> <hr/> <p>HOGAR</p> <hr/> <p>AUTO</p> <hr/> <p>EMBARCACIÓN</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de vida a término Seguro de accidentes personales Seguro de incendio Multiriesgo residencial Seguro de automóvil Seguro de casco marítimo 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea Banca móvil Sucursales ATM
AUTOS	<p>AUTOMÓVIL</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de automóvil Seguro obligatorio de daños a terceros 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea Banca móvil Sucursales ATM
EMPRESAS	<p>EMPRESAS</p> <hr/> <p>ELECTRÓNICOS</p> <hr/> <p>TRANSPORTE</p>	<ul style="list-style-type: none"> Seguro de incendio Seguro de robo Seguro Multiriesgo Comercial Seguro colectivo de accidentes personales Seguro colectivo de vida Seguro de riesgos diversos Fianza Seguro de equipo electrónico Seguro de equipo pesado Seguro de rotura de maquinaria Seguro de transporte Seguro de automóvil para empresas 	<ul style="list-style-type: none"> Banca en línea Banca móvil Sucursales ATM

LIDERAMOS CON INTEGRIDAD Y TRANSPARENCIA

El principal objetivo de nuestras prácticas de gobierno es potenciar la gestión interna y generar valor a todos nuestros accionistas, directivos, clientes, colaboradores, proveedores y la comunidad en general. Inspirados en la diversidad y la igualdad de género, con transparencia y apego a nuestros valores, nos aseguramos de que nuestras decisiones estén alineadas como Grupo.

Nuestro gobierno corporativo, además, establece las políticas y los procesos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos.



UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO SÓLIDA NOS PERMITE ANTICIPAR Y ABORDAR LOS RIESGOS DE MANERA PROACTIVA, PARA PROTEGER LOS DIFERENTES ACTORES CON LOS QUE NOS RELACIONAMOS”.

Esta es la razón por la que nos adherimos a las mejores prácticas internacionales fundamentadas en principios esenciales de transparencia, equidad y responsabilidad personal y corporativo:

Ninguno de nuestros ejecutivos locales forma parte de la Junta Directiva del banco o MFG.

Tenemos directrices claras para la rotación de directores independientes y auditores externos.

Realizamos procesos exhaustivos de autoevaluación, tanto de la Junta Directiva como de los Comités.

Presentamos los resultados de manera individual y consolidada.

Los comités de prevención y control, como los de Auditoría, Riesgo y Cumplimiento, están liderados por directores independientes.

Mantenemos un número de directores independientes que supera los requisitos mínimos establecidos por la regulación.

Contamos con una representación femenina sólida en la Junta Directiva, que supera los mínimos exigidos por las regulaciones

Tenemos un área de Gobierno Corporativo dedicada a supervisar las mejores prácticas de gobernanza.

Contamos con un plan de trabajo para la Junta Directiva y un calendario anual de sesiones de comités y juntas, gestionado por el área de Gobierno Corporativo.

Todos los componentes de nuestra estructura de gobierno corporativo están disponibles para el público a través de nuestro sitio web.

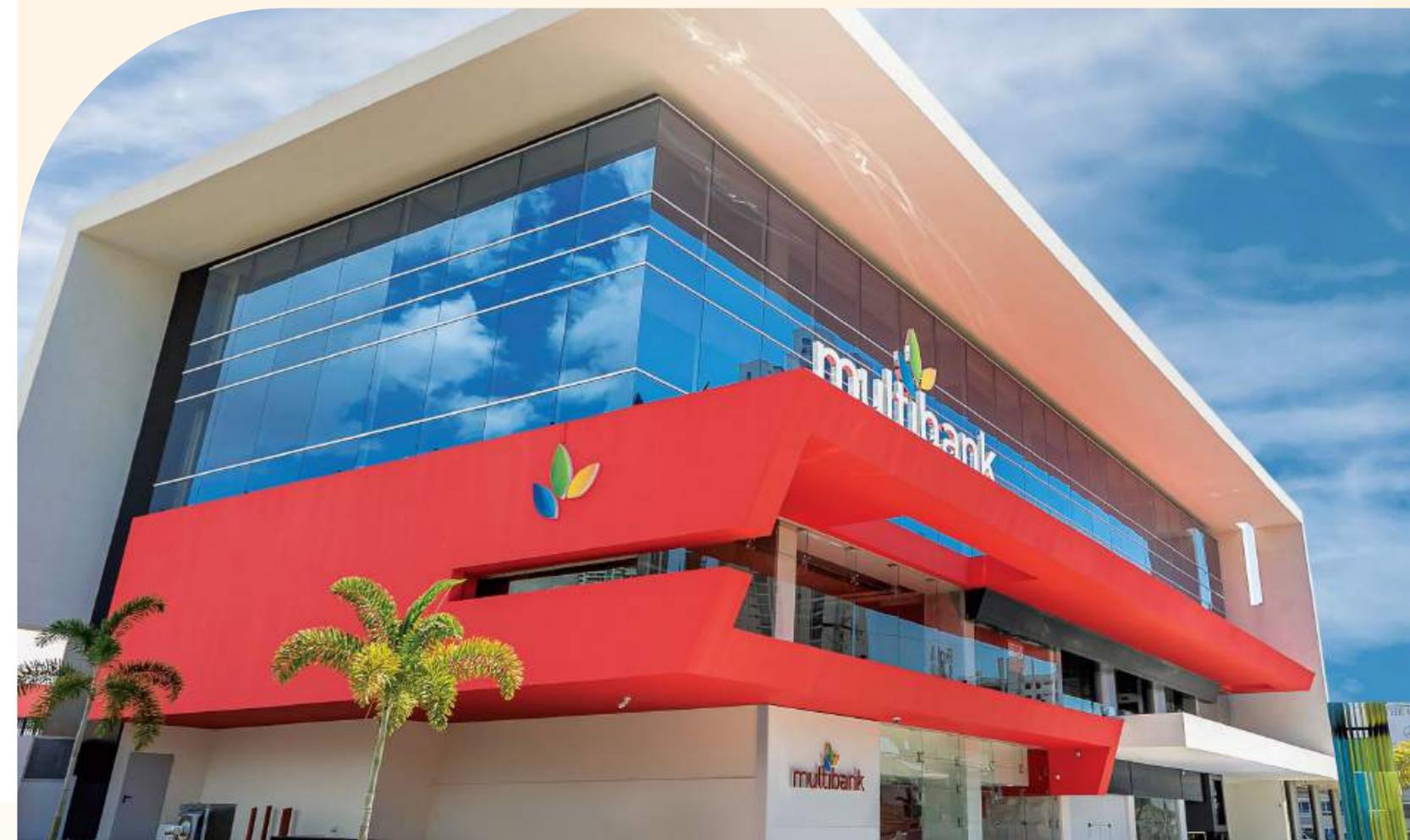
Ponemos al servicio de nuestros grupos de interés internos y externos una Línea Ética para la presentación de denuncias.

Como la transparencia, la integridad y el buen Gobierno Corporativo guían nuestras acciones, garantizamos la divulgación de la información relevante. Todas las políticas y procedimientos de Gobierno Corporativo y Cumplimiento son revisados y aprobados por la Junta Directiva:

- Manual de Gobierno Corporativo y sus anexos.
- Reglamento de la Asamblea de Accionistas.
- Reglamentos de Junta Directiva y Comités.
- Protocolo General de Reuniones.
- Política para la Selección y Contratación de Directores Externos e Independientes.
- Política para la contratación y Evaluación de Auditores Externos.
- Política de Pago de Dividendos.
- Código de Ética y Conducta.
- Política de Conflicto de Interés.
- Manual de Política de Admisión de Relaciones de Negocios del Grupo Multibank.
- Política de Clientes Extranjeros.
- Manual de Prevención.
- Política de Donaciones y Patrocinios.
- Política de Regalos e Invitaciones.
- Política Línea Ética.



EN MFG CONTAMOS CON UN EQUIPO DE GOBIERNO CORPORATIVO INDEPENDIENTE Y CON LA JERARQUÍA NECESARIA PARA GARANTIZAR UNA GOBERNANZA EFICAZ Y SEGURA”.



ESTRUCTURA GENERAL

A continuación presentamos la posición jerárquica de nuestros organismos administrativos de Gobierno Corporativo



De acuerdo con estas directrices y en estricto cumplimiento con las regulaciones establecidas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, contamos con siete comités que respaldan las funciones de la Junta Directiva: Crédito, ALICO, Riesgos, Auditoría, AML, Tecnología y, Recursos Humanos, Remuneraciones y Denominaciones.

Si quieres conocer más información sobre Gobierno Corporativo

[CLIC AQUI](#) 



JUNTA DIRECTIVA

La Junta Directiva de Multi Financial Group, Inc. está integrada por seis (6) miembros, todos profesionales con una amplia experiencia y una destacada trayectoria. En línea con nuestros valores de equidad de género e igualdad, cabe destacar que dos de los miembros son mujeres.

Alfredo Botta Espinosa
Director - Presidente

Administrador de empresas de la Universidad de Los Andes, Bogotá, con estudios de posgrado en Administración de Empresas de la *London Guildhall University*.

Germán Salazar Castro
Director - Vicepresidente

Economista de la Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá, con estudios de posgrado en Crédito Bancario y Finanzas del *Chemical Bank*, y Finanzas de la Universidad de Nueva York.

Á. Cecilia Gásperi de Henríquez
Directora independiente - Secretaria

Cuenta con estudios en Administración de Negocios de la Universidad Santa María la Antigua de Panamá (USMA) y con más de 40 años de experiencia en el sector de Seguros y Reaseguros.

Álvaro de Jesús Velásquez Cock
Director independiente - Tesorero

Economista de la Universidad de Antioquia, con estudios de maestría en Economía de la Universidad de Londres y de doctorado en Ciencias Económicas de la Universidad de Antioquia.

Ana María Cuellar de Jaramillo
Directora independiente

Contadora pública. Miembro activo de las juntas directivas de Banco de Bogotá, Megalínea, Brío de Colombia S.A, Concentrados S.A. y Crump América S.A.

Carlos Arcesio Paz Bautista
Director

Administrador de negocios de la Universidad EAFIT, con estudios de especialización en Mercadeo de ICESI - EAFIT.

SELECCIÓN: EQUIPO DIRECTIVO

La selección de nuestros directores es fundamental para garantizar el éxito y la integridad de las operaciones. Es por esto que nuestros líderes cuentan con una sólida trayectoria profesional, están comprometidos con nuestros valores y tienen un profundo entendimiento del entorno económico y regulatorio. El perfil del director se define por su experiencia, atributos clave y competencias.

Experiencia y trayectoria

Previa y acreditada como director "externo o independiente" en otros directorios, y como empresario, ejecutivo o profesional dentro de la jurisdicción del banco o subsidiaria contratante.

Conocimiento en áreas estratégicas para la organización y del ambiente regulatorio y económico local e internacional.

Atributos clave

- Disponibilidad para asistir y participar activamente en reuniones y comités
- Habilidad para liderar y trabajar en equipo.
- Gestión adecuada de su imagen y compromiso con la cultura y los valores del Grupo.
- Participación en programas de formación y actualización.
- Mantenimiento de conocimientos sobre el entorno económico y financiero.

Incompatibilidades e inhabilitaciones

- Ausencia de conflictos de intereses.
- No estar involucrado en delitos graves ni tener antecedentes penales.
- No tener impedimentos legales para ejercer el cargo.
- No ser responsable de la liquidación forzosa de una entidad financiera.
- Integridad, ética y transparencia en todas sus acciones.

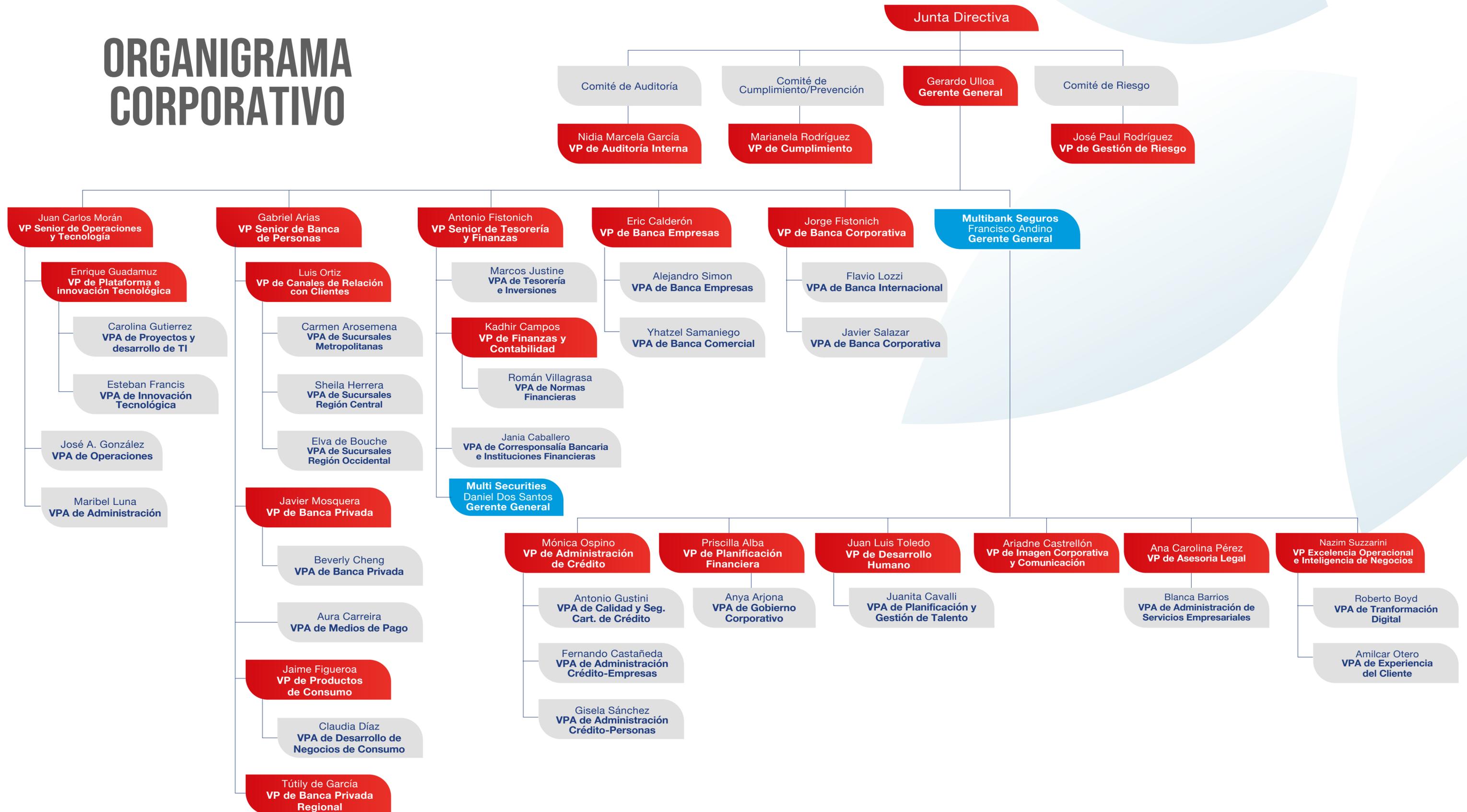
Competencias

- Liderazgo
- Comunicación
- Relaciones interpersonales
- Enfoque en resultados
- Adaptabilidad
- Pensamiento estratégico y analítico
- Trabajo en equipo
- Habilidad para solucionar problemas

Valores

Alineación con los valores de Empatía, Integridad y Solidaridad establecidos por MFG.

ORGANIGRAMA CORPORATIVO





CONSTRUIMOS RELACIONES DE CONFIANZA

Nos caracterizamos por nuestros principios y valores éticos en todas nuestras interacciones. Contamos con un **Código de Ética y Conducta** aplicable a las relaciones con colaboradores, clientes, directivos, proveedores y terceros. Así, con el objetivo de establecer y mantener relaciones basadas en la confianza y la transparencia, actuamos con integridad, honestidad, responsabilidad, confiabilidad y cumplimiento del marco legal.

**LÍNEA ÉTICA MULTIBANK ES LA
PLATAFORMA EN LÍNEA QUE NOS PERMITE
PREVENIR SITUACIONES IRREGULARES.**

**GARANTIZAMOS LA CONFIDENCIALIDAD DE LA
INFORMACIÓN SUMINISTRADA Y PROTEGEMOS LA
IDENTIDAD DE LOS DENUNCIANTES, REAFIRMANDO
NUESTRA APUESTA POR LA ÉTICA EMPRESARIAL Y
LA RENDICIÓN DE CUENTAS.**

PARA AMPLIAR ESTA INFORMACIÓN Y
CONOCER MÁS SOBRE LA LÍNEA ÉTICA.

CLIC AQUÍ 

TRABAJAMOS CON INTEGRIDAD, ÉTICA Y TRANSPARENCIA

Nuestras políticas en materia de corrupción y prevención del lavado de dinero, financiamiento del terrorismo y proliferación de armas, se fundamentan en una postura de cero tolerancia ante tales delitos. Este es un pilar de gestión estructurado y estratégico que defiende la integridad, la ética y la transparencia en todas las actividades y operaciones del Grupo.

Asimismo, como parte de Grupo AVAL, nos alineamos a la Política ABAC contra el soborno y la corrupción, que prohíbe cualquier tipo de pago o beneficio impropio para obtener o mantener una ventaja comercial. Somos vigilantes de las irregularidades que puedan involucrar a nuestros colaboradores y tenemos un conducto directo para presentar denuncias formales, donde los empleados y grupos de interés pueden reportar actividades sospechosas de manera confidencial.

En el Grupo nos regimos por las mejores prácticas y estándares internacionales, entre ellos las leyes y los acuerdos de la Superintendencia de Bancos de Panamá, Superintendencia de Seguros de Panamá, las leyes de Transparencia Fiscal (FATCA y CRS), las 40 Recomendaciones del GAFI, la Ley Sarbanes Oxley, los Principios de Basilea y Wolfsberg y la Ley de Prácticas Corruptas del Exterior (FCPA). Gestionamos el programa Anticorrupción y de Prevención de LA/FT/FPADM, a través de las certificaciones ISO 37001 *Specialist* (Especialista en Gestión Antisoborno) y *Anti-Money Laundering Certified Associate* (CPAML).

Anualmente capacitamos a todos los colaboradores, miembros de comités y de Junta Directiva sobre la Política Anticorrupción y de Prevención del LA/FT/FPADM, y el Código de Ética y Conducta. Estos espacios de formación son continuos y especializados, de acuerdo con las áreas que gestionan procesos sensibles y tienen contacto directo con clientes, proveedores y terceros. Además, cada mes el 100% del personal de nuevo ingreso y proveedores *outsourcing* las reciben.

Por otra parte, hacemos campañas de sensibilización en materia de corrupción e informativas sobre temas relativos al LA/FT/FPADM, para clientes, proveedores y terceras partes intermediarias, a través de correos masivos, sitio web y redes sociales.

EN 2023 FORTALECIMOS NUESTRA CULTURA DE PREVENCIÓN ASÍ:

Inducción para personal de nuevo ingreso

Monitoreo y debida diligencia para primera línea de defensa

Capacitación especializada para personal del área de Cumplimiento

Cápsulas informativas para todo el personal

Capacitación regulatoria anual para todo el personal

Capacitación a la Junta Directiva

100%

de los colaboradores, miembros de Comité y Juntas Directivas.

100%

del personal de nuevo ingreso y proveedores *outsourcing*.

RECIBIERON CAPACITACIÓN SOBRE LAS DIRECTRICES DE LA POLÍTICA ANTICORRUPCIÓN, PREVENCIÓN DEL LA/FT/FPADM Y EL CÓDIGO DE ÉTICA Y CONDUCTA

También durante este año hicimos la evaluación anual de la cultura en materia de corrupción mediante una encuesta dirigida a colaboradores responsables de procesos críticos. La encuesta se administró al 15% de los colaboradores relevantes. Los resultados superaron la meta de concienciación establecida alcanzando un 94%. Esto nos sitúa dentro del grupo de filiales con un alto grado de sensibilización y cultura anticorrupción. A partir de los resultados identificamos oportunidades de mejora, fortalecimos conocimientos y fomentamos prácticas éticas.

Los comportamientos prohibidos asociados con la corrupción, como el soborno, la falsificación de gastos, la contratación irregular, la contabilidad fraudulenta, entre otros, serán sancionados y se aplicarán las medidas legales, disciplinarias y administrativas correspondientes, en consonancia con el debido proceso.



Durante el año 2023, no se han identificado casos, multas, ni sanciones relacionadas con la corrupción, el blanqueo de capitales o la financiación del terrorismo. Por lo tanto, no se han iniciado procesos legales”.

En un contexto global con el crimen organizado, nuevas tecnologías y ciberdelincuencia se avecinan mayores exigencias regulatorias con foco en la prevención. Para afrontar estos desafíos, revisamos y fortalecemos constantemente nuestro sistema de prevención, adoptamos mejores prácticas internacionales, priorizamos el cumplimiento estricto de las normas y mantenemos un riguroso ambiente de control interno. Por otra parte, estamos migrando hacia herramientas de prevención y detección más eficaces y efectivas, fomentamos una cultura de cumplimiento mediante la formación continua del personal, y desarrollamos el talento humano en los equipos de Cumplimiento.



**RESPETAMOS LAS LEYES Y NOS ACOGEMOS A
LOS MÁS ALTOS ESTÁNDARES**

Por las diversas actividades económicas que desarrollamos en el Grupo en diferentes entornos, hay múltiples entidades y leyes que regulan nuestras operaciones.

IMPACTOS REGULATORIOS

PAÍS	CONTEXTO REGULATORIO	PRINCIPALES IMPACTOS REGULATORIOS
PANAMÁ	<ul style="list-style-type: none"> • Ley Bancaria • Ley de Seguros y Reaseguros • Ley de Valores • Ley de Fidecomiso • Ley de Arrendamientos Financieros 	<p>Regulación Bancaria:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Modificaciones a la ponderación de activos de riesgo y contraparte, junto con nuevos requisitos para la integridad de accionistas y gobierno corporativo. • Ajustes a la provisión dinámica y al catálogo de señales de alerta en operaciones sospechosas e implementación del colchón de conservación de capital. • Acuerdo No. 04-2023 de 13 de junio de 2023 que adicionó al Acuerdo No. 07-2015 relacionado al Catálogo de Señales de Alerta para la Detección de Operaciones Sospechosas relacionadas con Blanqueo de Capitales, <p>Regulación de Seguros y Reaseguros:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nueva normativa sobre calificación de riesgo de las compañías, adopción de las NIIF y ajuste del requerimiento de capital. • Disposiciones sobre la calificación de riesgo de las empresas (Acuerdo No. 01 de 15 marzo de 2023). <p>Regulación de Valores:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actualización de la lista de jurisdicciones reconocidas por IOSCO (Comité Técnico de la Organización Internacional de Comisiones de Valores) • Modificaciones a los requisitos de registro de valores y tarifas, nuevos reglamentos para las organizaciones autorreguladas y ajuste a las fechas de vencimiento de valores y requisitos para las sociedades de inversión.
COSTA RICA	<ul style="list-style-type: none"> • Código de Comercio (Reserva de capital) 	<p>Cumplimiento del Código de Comercio en cuanto a la reserva de capital (5% de las utilidades líquidas de cada ejercicio).</p>

Para más información, ver el Anexo 1. Contexto Regulatorio en que se desarrolla el Grupo Bancario y resumen de principales impactos regulatorios en las plazas donde tenemos presencia.

GARANTIZAMOS LA SOSTENIBILIDAD FINANCIERA

Gestión de Riesgo

El objetivo principal de la administración de riesgos es mitigar las potenciales pérdidas a las que el Grupo está expuesto como actor de la industria financiera, a través de un enfoque de gestión integral preventivo que maximice la relación riesgo-retorno y optimice la asignación de capital económico.

Hemos implementado un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) basado en políticas y procedimientos que supervisan todos los riesgos identificados. Este sistema cuenta con una estructura organizativa respaldada por recursos materiales y financieros, con una línea de reporte directa a la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos.

Las principales responsabilidades del Comité de Riesgos, conformado por directores independientes y ejecutivos del Grupo, son las siguientes:

Definimos cuatro principios básicos para la Gestión de Riesgos:

- APROBAR LAS ESTRATEGIAS PARA ASUMIR RIESGOS, ASEGURÁNDOSE DE QUE TALES ESTRATEGIAS TENGAN UNA ADECUADA RELACION RIESGO-RETORNO Y OPTIMICEN EL USO DEL CAPITAL ECONOMICO DEL GRUPO.
- AVALAR LOS LÍMITES DE EXPOSICIÓN MÁXIMA PERMITIDOS, DE ACUERDO CON EL APETITO DE RIESGO DEL GRUPO.
- DESARROLLAR Y PROPONER LAS POLÍTICAS Y EL MARCO DE GESTIÓN DE TODOS LOS TIPOS DE RIESGOS.
- ANALIZAR LAS EXPOSICIONES DEL GRUPO A LOS DISTINTOS RIESGOS Y SU INTERRELACIÓN, Y SUGERIR LAS ESTRATEGIAS DE MITIGACIÓN CUANDO SE REQUIERA.
- INFORMAR A LA JUNTA DIRECTIVA SOBRE EL COMPORTAMIENTO DE LOS RIESGOS DEL GRUPO.

- EL ENFOQUE DE LA GESTIÓN ES INTEGRAL, Y SE INCORPORAN TODOS LOS RIESGOS Y TODAS LAS OPERACIONES DEL GRUPO.
- LA GESTIÓN DE LOS RIESGOS INDIVIDUALES ES UNIFORME.
- EL MARCO DE GESTIÓN DE LOS RIESGOS ESTÁ BASADO EN LAS MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES E INCORPORA LAS LECCIONES APRENDIDAS.
- LA FUNCIÓN DE LA UNIDAD DE RIESGOS ES INDEPENDIENTE DEL NEGOCIO.

ADICIONALMENTE, EL GRUPO ESTÁ SUJETO A LAS REGULACIONES DEL SISTEMA FINANCIERO EN LO CONCERNIENTE A CONCENTRACIONES DE RIESGOS INTRAGRUPO, ENTRE OTROS.

El Comité de Auditoría del Grupo supervisa el cumplimiento de las regulaciones, las políticas y los procedimientos de administración de riesgos, y revisa la idoneidad del marco de gestión con respecto a los riesgos de la organización. La Auditoría Interna apoya a este Comité supervisando de manera periódica los controles y procedimientos de gestión de riesgos e informando sobre los resultados al Comité de Auditoría.



Para más información ver Anexo 2. Principios para la Gestión Integral de Riesgo del Grupo Bancario.

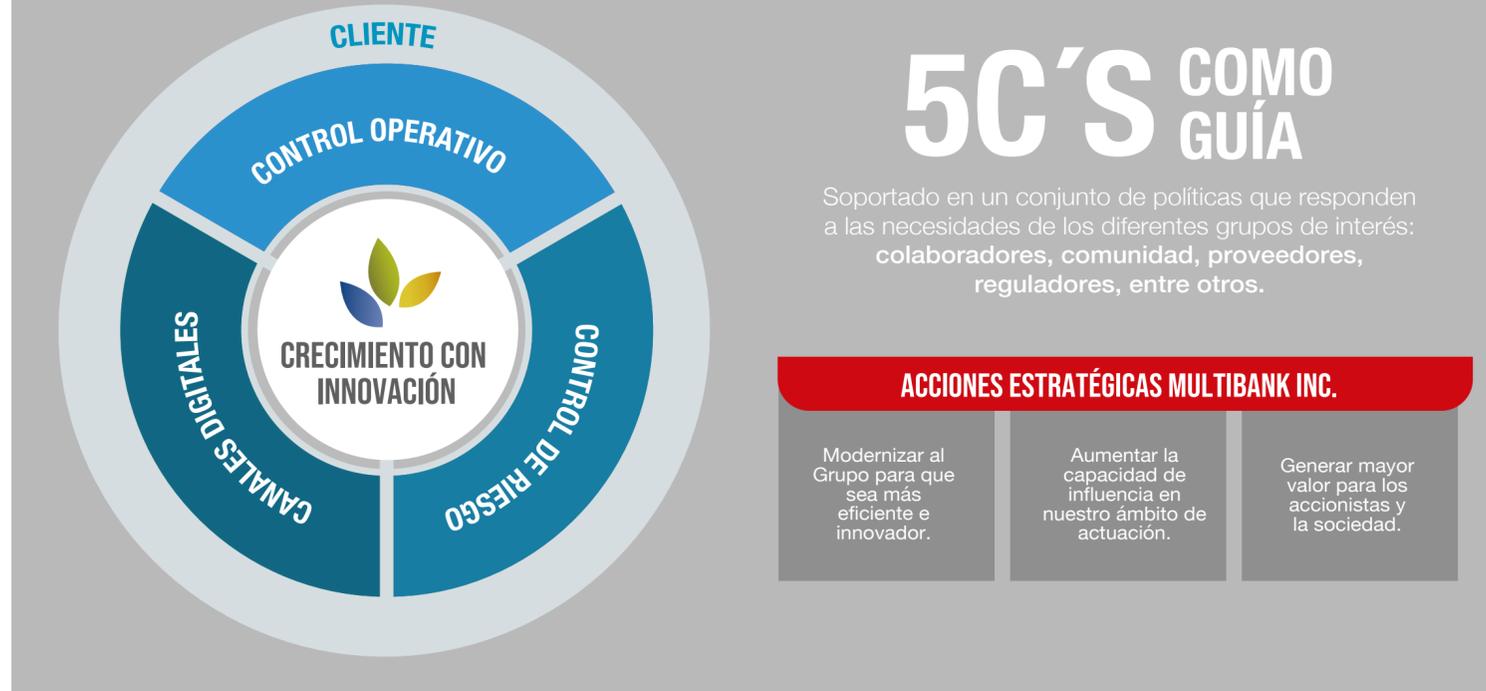
VISITA NUESTRA WEB



GENERAMOS VALOR SOSTENIBLE A LA SOCIEDAD

Entendemos que la sostenibilidad es fundamental para nuestro negocio y estamos comprometidos con el desarrollo sostenible y el impacto positivo en las comunidades donde operamos. Nuestra principal metas es generar valor a largo plazo para nuestros accionistas, clientes, colaboradores y comunidades en las que operamos. Por eso, integramos prácticas responsables en todas las áreas de nuestra organización.

LA SOSTENIBILIDAD ES TRANSVERSAL



Orientamos nuestras acciones con la Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible y priorizamos los que coinciden con nuestros principios de sostenibilidad.



Para más información

[CLIC AQUÍ](#)

INICIATIVAS GLOBALES DE LAS QUE FORMAMOS PARTE

Nos sumamos a la UNEP FI, Iniciativa Financiera del Programa de las Naciones Unidas para el Medioambiente.

Nos adherimos a los Principios de Banca Responsable, la base de nuestro enfoque como banco sostenible que trabaja por el bienestar de las comunidades y el medioambiente.

ESTOS PRINCIPIOS BUSCAN:

- La alineación estratégica con los ODS y el Acuerdo de París.
- La maximización del impacto positivo y la minimización del impacto negativo en las comunidades y el medioambiente.
- La promoción de la transparencia y el diálogo con nuestros grupos de interés.
- La colaboración con organizaciones que promueven el crecimiento sostenible e inclusivo.
- La creación de un modelo de liderazgo que aborde los desafíos de la sostenibilidad.
- La rendición de cuentas para divulgar los esfuerzos y logros en sostenibilidad.

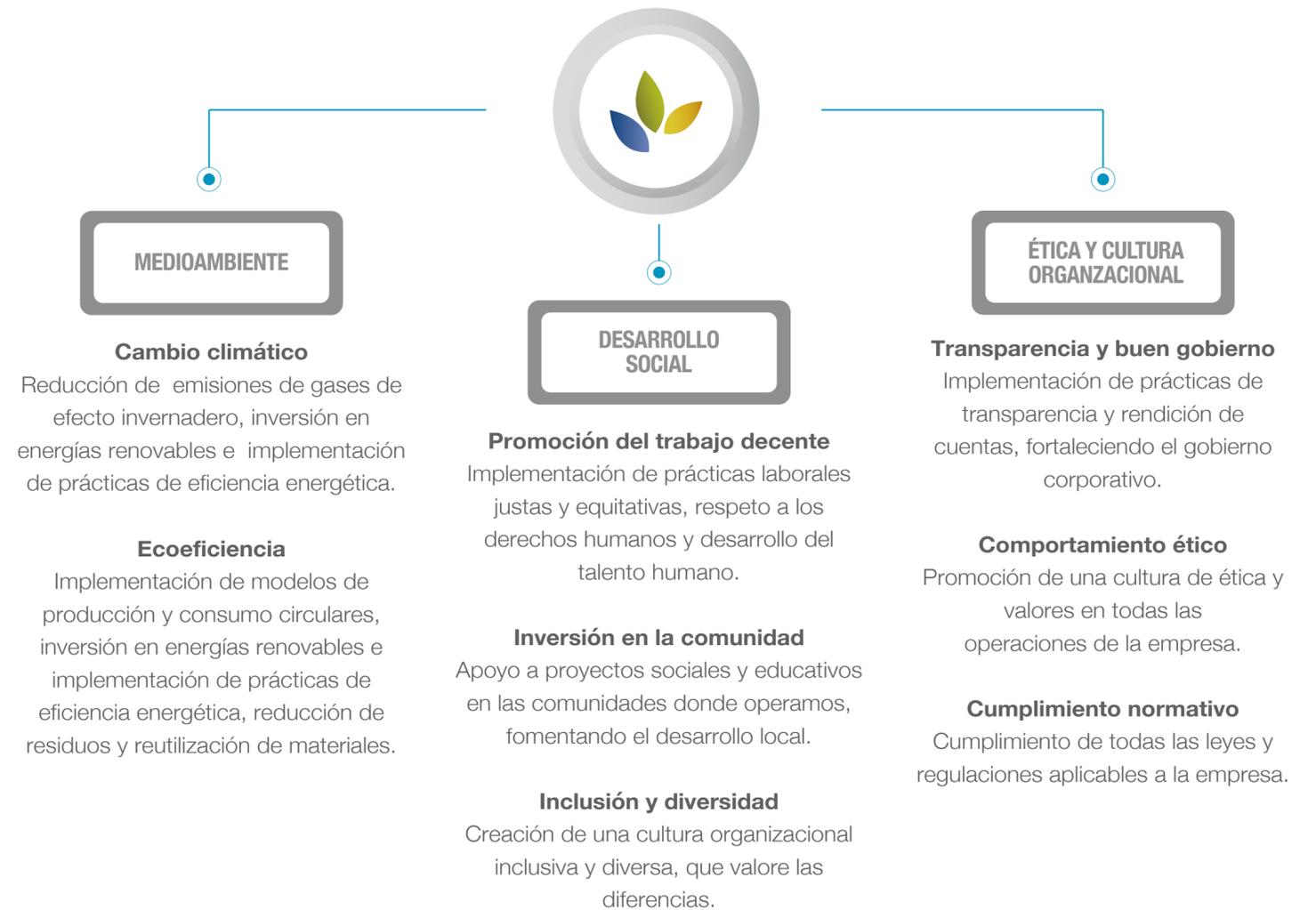
Firmamos el Pacto Mundial de las Naciones Unidas por los derechos humanos, el trabajo digno y de calidad, el medioambiente y la lucha anticorrupción. En ese sentido, impulsamos la educación, la igualdad de género, el trabajo decente, la innovación y las comunidades sostenibles, mientras damos pasos firmes en materia de ecoeficiencia y cambio climático.

LA SOSTENIBILIDAD FORMA PARTE DE TODAS NUESTRAS DECISIONES



ELEGIMOS LA SOSTENIBILIDAD COMO EL CAMINO HACIA EL FUTURO

Sabemos que el futuro solo es posible si abordamos de manera decidida los desafíos ambientales, sociales y de gobernanza (ASG) que nos plantea el presente. Esto significa definir, implementar y consolidar una estrategia de sostenibilidad que integre acciones en cada una de esas direcciones:



HOY NUESTRA ESTRATEGIA ES MÁS INTEGRAL, GRACIAS A LA CONSULTA CON LOS DISTINTOS GRUPOS DE INTERÉS CON LOS QUE NOS RELACIONAMOS. EN MAYO DE 2023 FUE APROBADA POR LA JUNTA DIRECTIVA”.

Conoce nuestra estrategia

CLIC AQUÍ

NUESTROS HITOS EN 2023

DESFILE DE LAS MIL POLLERAS

Posicionamiento de marca



ENERO

MARZO



CREACIÓN GERENCIA DE SOSTENIBILIDAD

APROBACIÓN DE LA ESTRATEGIA DE LA SOSTENIBILIDAD



MAYO

FIRMA INICIATIVA DE PARIDAD DE GÉNERO (IPG)

REACTIVACIÓN DEL VOLUNTARIADO CORPORATIVO

Inactivo desde 2020



JULIO

FIRMA Y ADHESIÓN DE LOS PRINCIPIOS WEPS DE ONU MUJERES

AGOSTO



AGOSTO

CONFORMACIÓN DEL FORO DE SOSTENIBILIDAD



SEPTIEMBRE

FORO DE DIÁLOGO SOBRE DESAFÍOS ECONÓMICOS

Antesala al futuro: grandes decisiones 2024

OCTUBRE



OCTUBRE

APROBACIÓN POR LA JUNTA DIRECTIVA DE LA POLÍTICA CORPORATIVA DE SOSTENIBILIDAD

Manifiesto de Compromiso con los Derechos Humanos.



NOVIEMBRE

OTROS LOGROS QUE DESTACAMOS

Creación del Foro de Sostenibilidad, que se encarga de:

- Gestionar y asegurar un proceso de toma de decisiones adecuado.
- Establecer medidas de gestión y control para el seguimiento a la estrategia.
- Integrar la sostenibilidad en todas las áreas de la organización.
- Aprobación de la Política Corporativa de Sostenibilidad y del Manifiesto de Compromiso por los Derechos Humanos, en los que se establecen los principios y valores para avanzar hacia la sostenibilidad durante los próximos años.

Formación y capacitación para todos nuestros colaboradores en temas ambientales, sociales y de gobierno corporativo (ASG):

- Eres trabajador o Pro.
- Cultura de igualdad, una estrategia ganadora.
- Conversatorio "Comunicación Libre de Sesgos, Guía para una Comunicación Inclusiva".
- Reciclaje y economía circular: construimos un futuro sostenible.
- Lideramos con enfoque de igualdad.
- Rendición de cuentas, construyamos nuestro informe ASG.

Gestión de Multibank en finanzas sostenibles con foco en seguimiento a indicadores clave:

- Composición de la cartera por calificación ambiental y social (AyS): monitoreamos la distribución del crédito por nivel de riesgo AyS.
- Eficiencia y consumo energético: implementamos medidas para reducir el consumo de energía en las operaciones del Grupo.
- Campañas y sensibilización ambiental: promovemos la cultura ambiental a lo interno de la organización.
- Distribución por género: fomentamos la igualdad de género en la fuerza laboral.

MATERIALIDAD MULTIBANK

CONOCIMIENTO DEL CONTEXTO + FOCO EN ASUNTOS RELEVANTES = IMPACTO POSITIVO EN LOS GRUPOS DE INTERÉS

La sostenibilidad es transversal a nuestro negocio. Recoge los aspectos más relevantes para la empresa y para los grupos de interés, es decir, esos temas críticos que pueden afectar el desempeño económico, social y ambiental del Grupo.

Nuestra estrategia, entonces, tiene en cuenta el escenario donde operamos, nos permite enfocar el esfuerzo en aquellos asuntos de mayor trascendencia para todos, nos facilita la toma de decisiones informadas y nos exige el desarrollo de acciones que generen impactos positivos.

Es por esto que la identificación de nuestros temas materiales la hicimos con base en el contexto de la organización, las expectativas de nuestros grupos de interés, y los riesgos y oportunidades en materia de sostenibilidad.



INICIO

Identificamos y reconocemos el contexto empresarial frente a la sostenibilidad

¿CÚALES IMPACTOS GENERAMOS?



GRUPOS DE INTERÉS

Nos preguntamos ahora y en el futuro

**¿A QUIÉN IMPACTO?
¿QUIÉN ME IMPACTA?**



MATERIALIDAD

Determinamos la importancia de los temas que la empresa debe informar. Al interior evaluamos y verificamos los aspectos relevantes y en el exterior consultamos a los grupos de interés

METODOLOGÍA PARA LA DEFINICIÓN DE LOS ASPECTOS MATERIALES

A continuación compartimos el proceso para identificar los asuntos materiales de acuerdo con las mejores prácticas nacionales e internacionales:

ABORDAJE DE PARTES INTERESADAS

Consultas con diferentes grupos de interés para conocer sus expectativas y requerimientos de información en temas ASG.

IDENTIFICACIÓN DE TEMAS MATERIALES APLICABLES A NUESTRO NEGOCIO

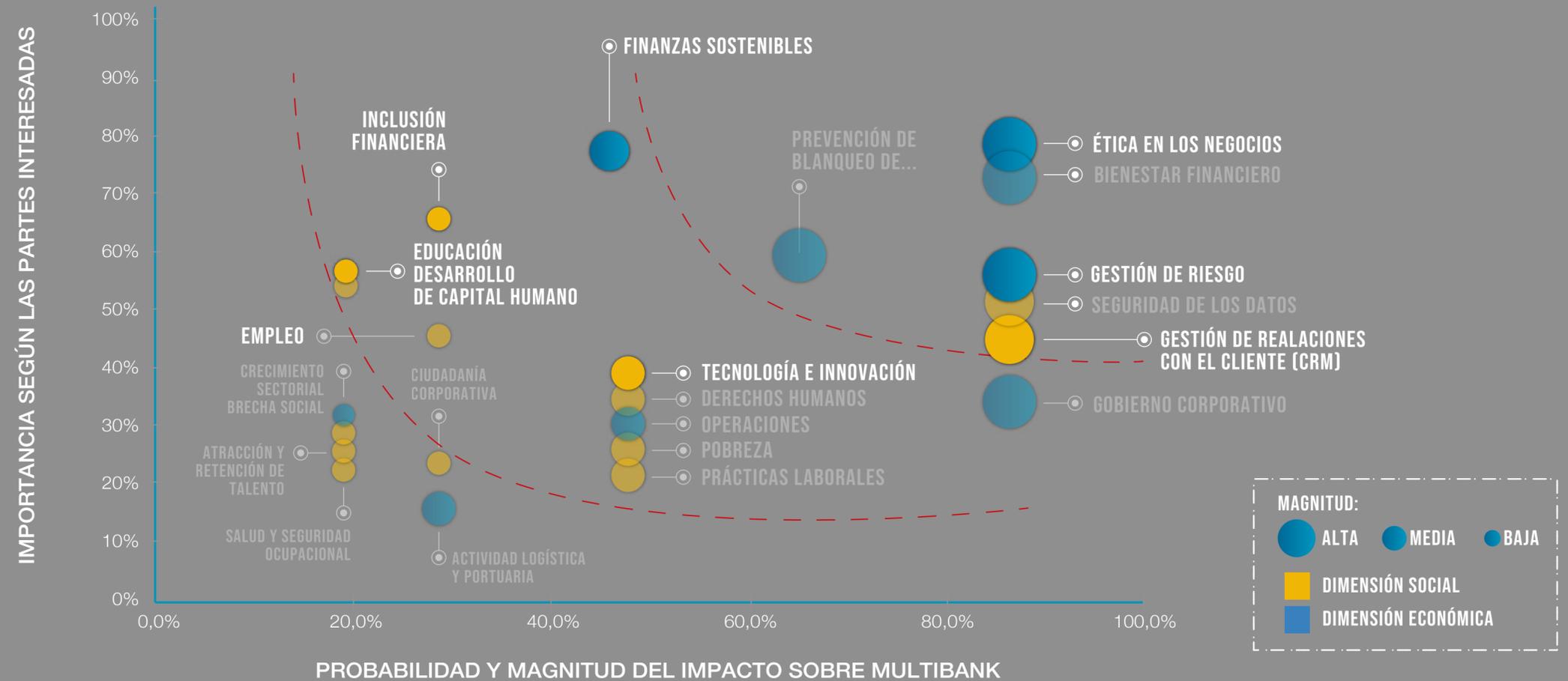
De acuerdo con el contexto local e internacional de la organización, las expectativas de los grupos de interés y las mejores prácticas ASG.

PRIORIZACIÓN

9 temas materiales priorizados de 23 identificados

MATRIZ DE MATERIALIDAD

A continuación, presentamos un gráfico donde se considera la importancia brindada por las partes interesadas a cada tema, así como la probabilidad y magnitud del impacto sobre Multibank.



Nota: Cabe resaltar que, según investigación inicial realizada, en la dimensión ambiental solamente se identificaron dos temas materiales para el sector financiero; ecoeficiente y estrategia climática; por lo que no fue requerido someter dichos temas al ejercicio de priorización.

NUESTROS GRUPOS DE INTERÉS

RELACIONES DE LARGO PLAZO PARA CRECER JUNTOS

Estamos convencidos de que generar valor compartido y responder a las expectativas de nuestros grupos de interés son los mejores ingredientes en la creación de relaciones de confianza y largo plazo, indispensables para alcanzar los objetivos que nos hemos trazado.

Por lo tanto, el éxito de nuestra gestión está conectado con la identificación y la clasificación de las prioridades de nuestros grupos de interés en tres niveles: alta, media y baja, mediante el uso de una metodología que considera su influencia y frecuencia en nuestras actividades.

Esto nos permite concentrar recursos y esfuerzos en las necesidades e intereses de los grupos que perciben un mayor impacto con respecto a los proyectos que adelantamos.

1.

Colaboradores.

Son el corazón de nuestra organización. Su talento, compromiso y bienestar son fundamentales para el éxito en todo lo que hacemos.

2.

Accionistas/inversionistas.

Su apoyo impulsa nuestro crecimiento y desarrollo.

3.

Clientes.

Son nuestra razón de ser. Por eso, les ofrecemos productos y servicios de alta calidad para satisfacer sus necesidades y expectativas.

4.

Proveedores y contratistas.

Son nuestros socios estratégicos. Valoramos su experiencia y contribución a la eficiencia y competitividad de nuestra cadena de valor.

5.

Instituciones públicas.

La colaboración público-privada es una herramienta para el desarrollo social y económico.

6.

Entes reguladores.

Respetamos y cumplimos con las normas y regulaciones vigentes. Buscamos una relación de confianza con ellos para asegurar un marco legal que fomente la competencia y la transparencia.

7.

Aliados.

Sumamos esfuerzos con otros para alcanzar objetivos comunes y generar impacto positivo en la sociedad.

8.

Competidores.

Son nuestro incentivo para la mejora continua. Nos motiva competir de forma sana y ética, con la mejor propuesta de valor para nuestros clientes.

9.

Cámaras y asociaciones.

Son los espacios para fortalecer el sector y contribuir al desarrollo económico.

10.

Comunidad/Medioambiente.

Somos responsables del cuidado del medioambiente y el bienestar de las comunidades donde operamos.

11.

Cooperación Internacional.

Nos interesa compartir conocimiento y mejores prácticas, y contribuir así al desarrollo global.

12.

Medios de comunicación.

Son actores fundamentales para mantener un diálogo abierto y transparente.

Colaboración para generar valor compartido

Con el propósito que nos inspira de "Servir a nuestra gente impulsando sus sueños para mejorar su calidad de vida", colaboramos con nuestros grupos de interés para generar valor compartido, cohesión social y una cultura de sostenibilidad organizacional.

Contamos con interlocutores válidos para cada uno de ellos y, de esta manera, aseguramos la comunicación efectiva, personalizada y que permita la mejora continua, a través de:

SESIONES CON CLIENTES

MECANISMOS DE QUEJAS Y RECLAMACIONES

EVALUACIÓN DEL NIVEL DE RECOMENDACIÓN DE NUESTROS CLIENTES CON EL NPS INTERNO DOS VECES AL AÑO.

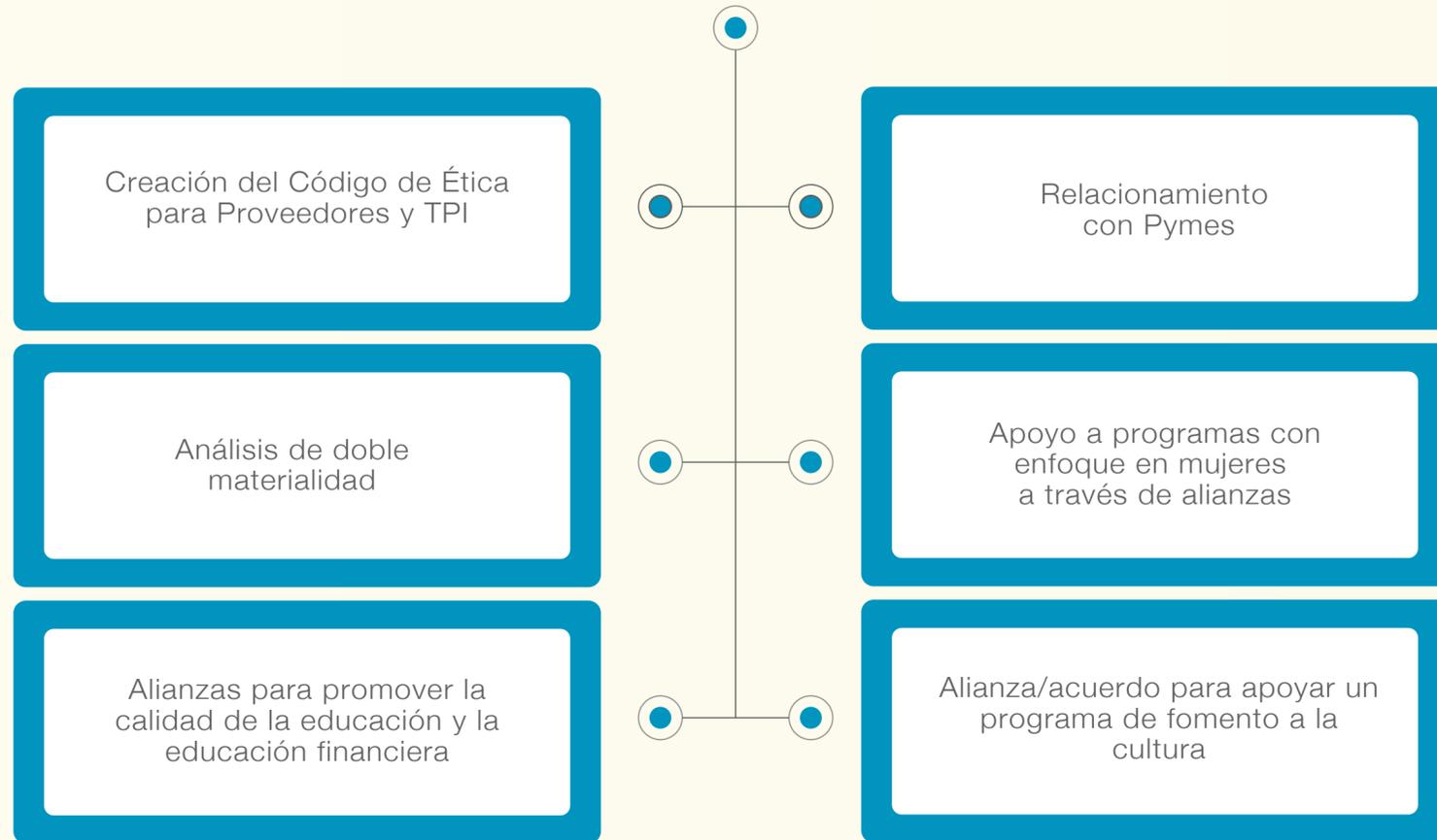
ENCUESTAS CON PROVEEDORES

ATENCIÓN DE LLAMADAS EN NUESTRO *CALL CENTER*

ATENCIÓN PERSONALIZADA EN NUESTRAS OFICINAS FÍSICAS

ESTA HISTORIA CONTINÚA RETOS 2024

Durante 2024 haremos seguimiento a las metas establecidas en diversos aspectos clave de sostenibilidad, para mantener el rumbo y garantizar el cumplimiento de nuestros objetivos, entre los que se encuentran:



MIRAMOS AL FUTURO DESDE HOY

Nuestros clientes son nuestra mayor prioridad. Por eso, impulsamos sus sueños, contribuimos a mejorar su calidad de vida y trabajamos por brindarles una experiencia excepcional. Para lograrlo, nos proponemos comprender a fondo sus necesidades y expectativas, ofrecerles soluciones personalizadas y mantener con ellos una comunicación abierta y transparente.

CONOCEMOS A NUESTROS CLIENTES PARA ENTREGARLES UN MEJOR SERVICIO

Somos conscientes de la importancia de adaptarnos a las preferencias de nuestros clientes y brindarles experiencias satisfactorias mediante la utilización de tecnología de última generación. Durante 2023 avanzamos en el conocimiento de sus necesidades y expectativas, transformación digital y expansión estratégica. Queremos que la innovación, la comunicación abierta, transparente y accesible sobre nuestro portafolio de soluciones, y las buenas prácticas de negocios, sean el sello que identifique cada interacción con nosotros.

En 2023 mostramos la solidez de nuestra empresa y el cumplimiento de la normatividad, que se traduce en un registro sin pérdidas monetarias derivadas de procedimientos judiciales relacionados con fraudes, uso de información privilegiada, prácticas anticompetitivas, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos de la industria financiera.

NOS COMUNICAMOS DE MANERA CERCANA Y AMIGABLE

Disponemos de diversos canales para mantener una comunicación fluida y efectiva con nuestros clientes.

MANEJAMOS LOS DATOS DE NUESTROS CLIENTES CON ESTRICTA CONFIDENCIALIDAD Y ACTUAMOS BAJO LA POLÍTICA DE PRIVACIDAD, EN LOS TÉRMINOS Y CONDICIONES INDICADOS.

WWW.MULTIBANK.COM.PA

A través de nuestra web, entregamos información detallada sobre nuestros productos y servicios.

FERIAS Y EVENTOS

Participamos en ferias regionales y sectoriales para fortalecer el relacionamiento con potenciales clientes y presentarles nuestras soluciones personalizadas.

TELEMARKETING

Contactamos a clientes potenciales para programar espacios donde les presentamos nuestro portafolio, mediante una atención personalizada y un servicio cercano.

CAMPAÑAS DE REFERIDOS

Incentivamos la recomendación de nuestros productos por parte de clientes satisfechos.

CORREO ELECTRÓNICO

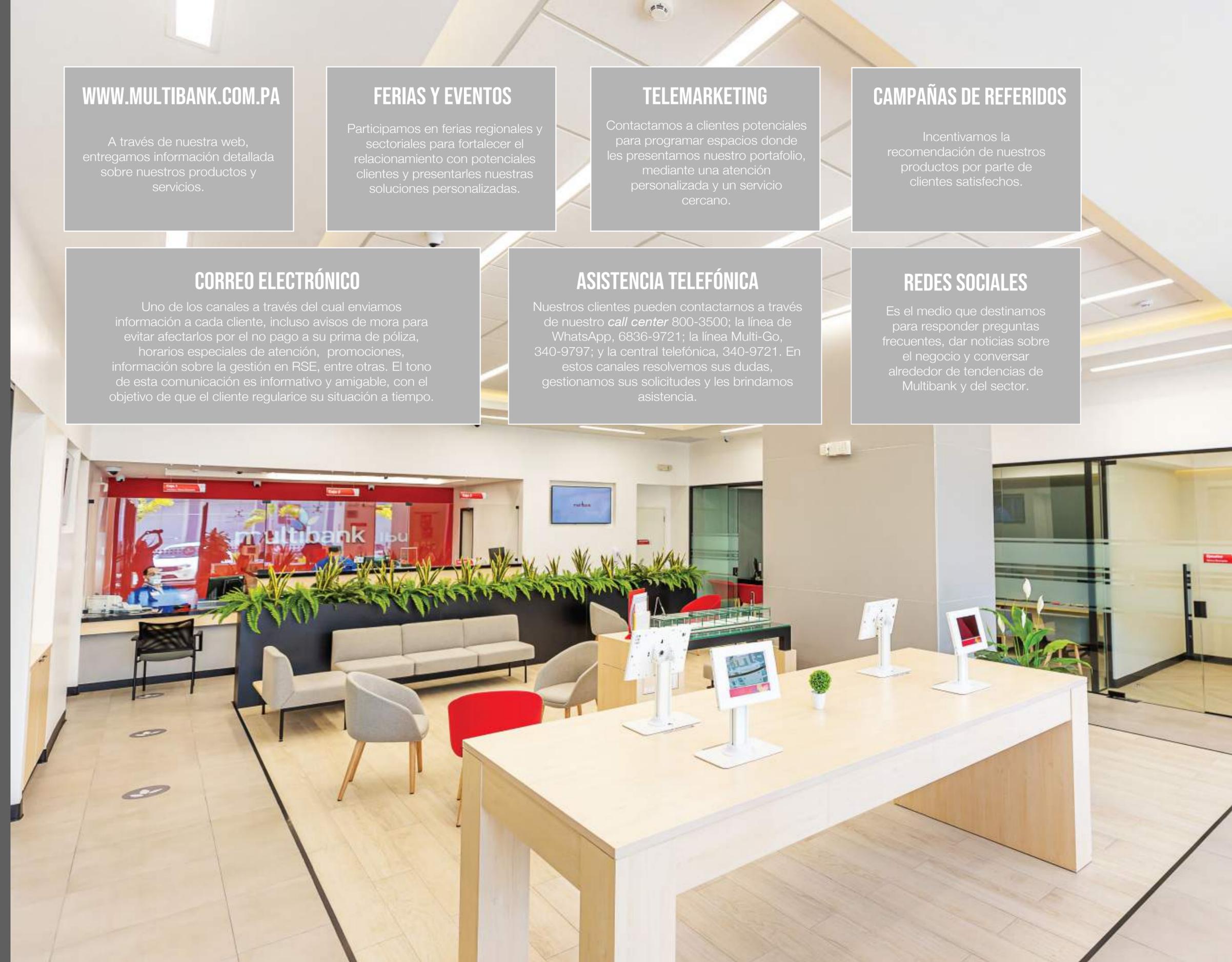
Uno de los canales a través del cual enviamos información a cada cliente, incluso avisos de mora para evitar afectarlos por el no pago a su prima de póliza, horarios especiales de atención, promociones, información sobre la gestión en RSE, entre otras. El tono de esta comunicación es informativo y amigable, con el objetivo de que el cliente regularice su situación a tiempo.

ASISTENCIA TELEFÓNICA

Nuestros clientes pueden contactarnos a través de nuestro *call center* 800-3500; la línea de WhatsApp, 6836-9721; la línea Multi-Go, 340-9797; y la central telefónica, 340-9721. En estos canales resolvemos sus dudas, gestionamos sus solicitudes y les brindamos asistencia.

REDES SOCIALES

Es el medio que destinamos para responder preguntas frecuentes, dar noticias sobre el negocio y conversar alrededor de tendencias de Multibank y del sector.



MONITOREAMOS LA EFECTIVIDAD DE NUESTRAS COMUNICACIONES

Prisma. Esta herramienta nos permite evaluar el desempeño de la comunicación dirigida (correos electrónicos): aperturas, rebotes, clics en enlaces, entre otros.

Redes sociales. Cantidad de visualizaciones, interacciones y seguidores que genera cada publicación.

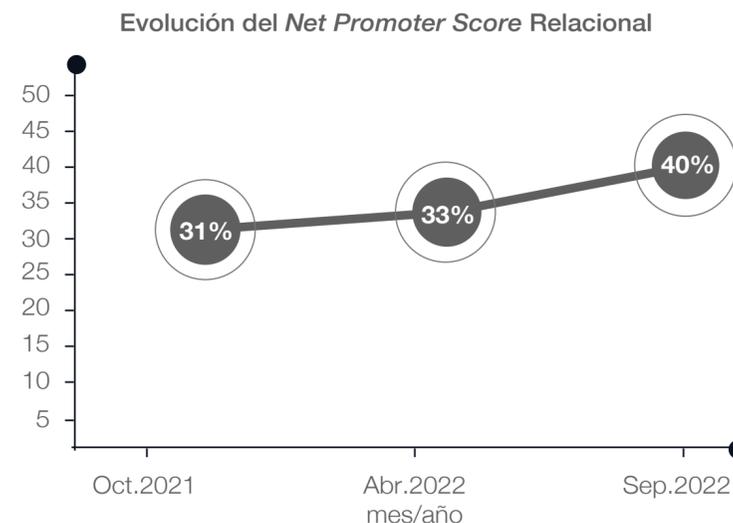
EN EL GRUPO NOS MUEVE EL SERVICIO

Satisfacción del cliente

Realizamos encuestas de satisfacción transaccional (*Net Promoter Score*) tanto en sucursal como a través de banca en línea. Además, evaluación del NPS Relacional (bianual), que incluye aspectos de la marca y las interacciones no transaccionales con nuestros clientes y proveedores, para obtener información que nos permita mejorar nuestras prácticas de transparencia y relacionamiento con ellos.

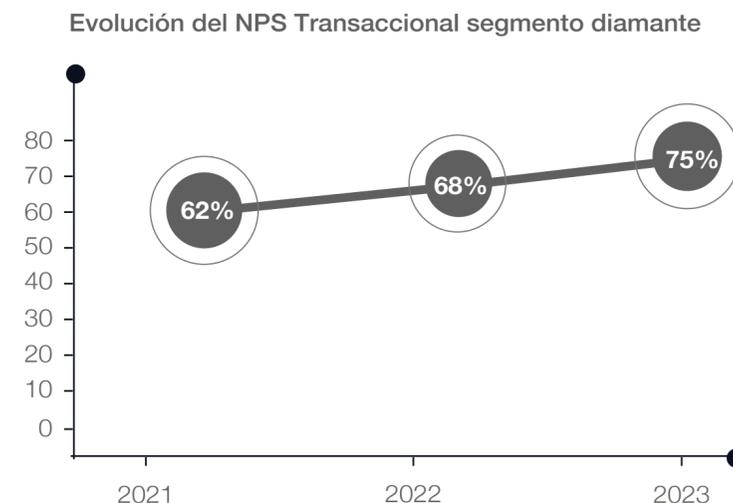
En 2023 alcanzamos un *Net Promoter Score* (NPS) Relacional del 40%, que representa un aumento del 9% entre octubre de 2021 y septiembre de 2022. Es decir, una notable recuperación desde su medición más baja en octubre de 2021 (31%). Este indicador no solo refleja la satisfacción de nuestros clientes, sino que también representa un firme compromiso con la mejora continua y la excelencia en el servicio.

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - NET PROMOTER SCORE RELACIONAL



El segmento Diamante también experimentó en 2023 un destacado índice de recomendación transaccional del 75%, con un aumento del 13% desde 2021 (ver gráfico).

SATISFACCIÓN DEL CLIENTE - NET PROMOTER SCORE TRANSACCIONAL



EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN TRANSACCIONAL SE HA CONVERTIDO EN NUESTRA BRÚJULA PARA LA MEJORA CONTINUA”.

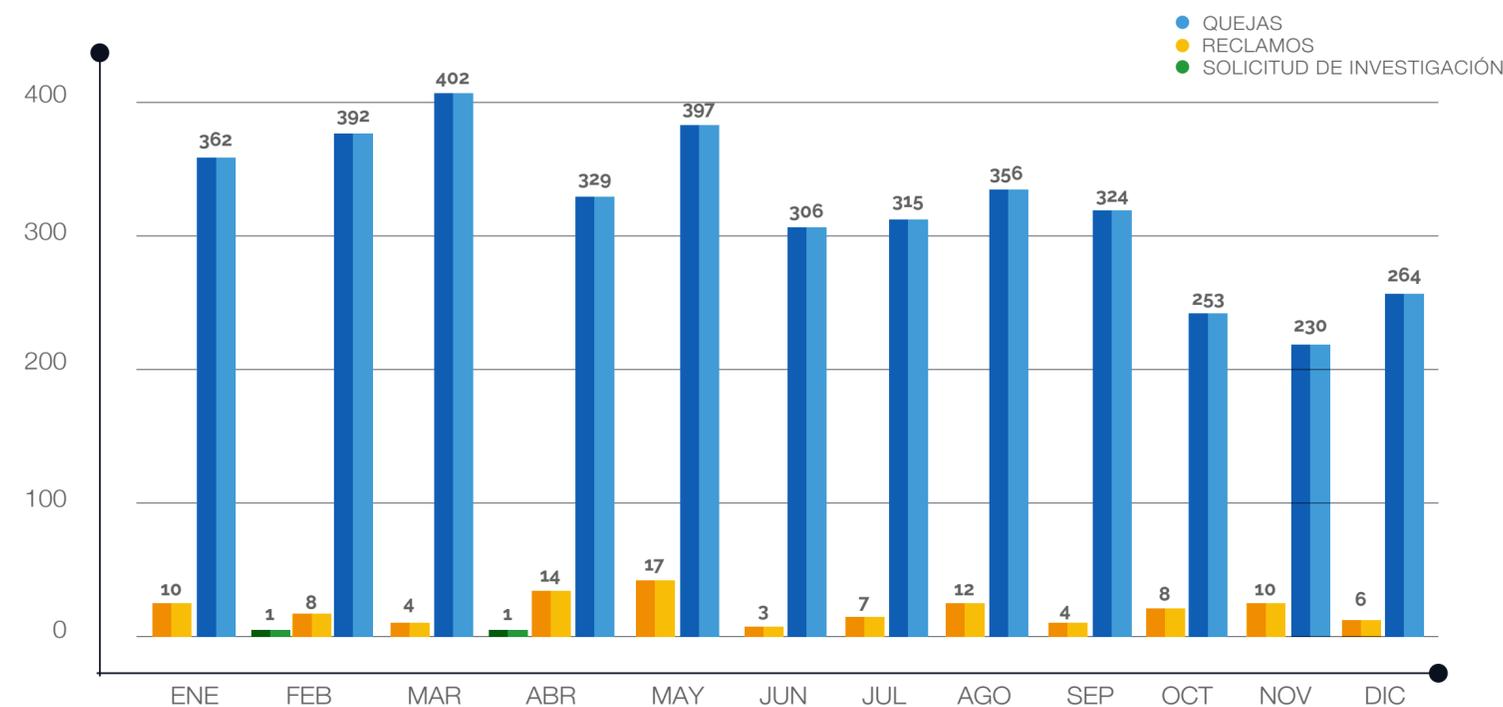
Nuestra presencia en el ámbito asegurador continúa creciendo. Por esta razón implementamos con éxito el indicador de recomendación (NPS) en Multibank Seguros. Los resultados iniciales alcanzaron el 61% en tres interacciones con la aseguradora: pólizas nuevas, renovación y cancelaciones. Sin embargo, durante los primeros meses de 2024 cayó al 60%, principalmente por los procesos de renovación y cancelación. Estos resultados nos ayudan a enfocar esfuerzos en las interacciones con mayor fricción.

RESPONDEMOS A LOS REQUERIMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES

Contamos con un sistema para atender los reclamos, las quejas y las investigaciones de los clientes y trabajamos de manera conjunta con diferentes áreas de la organización para darles respuesta oportuna y transparente.

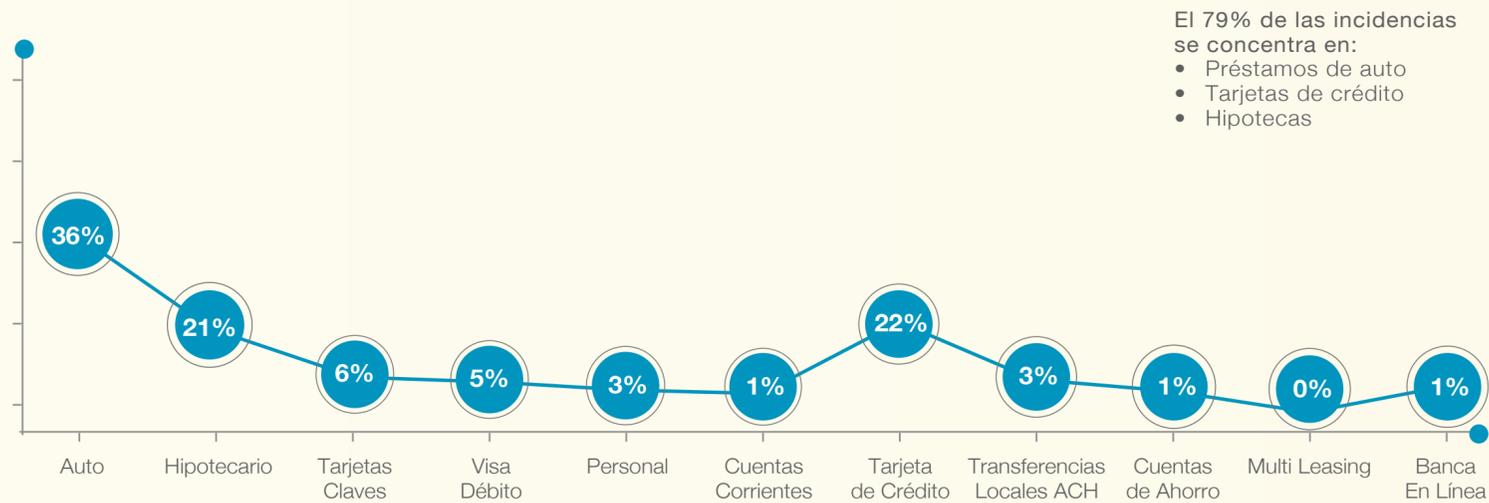
INCIDENCIAS RECIBIDAS DE ENERO A DICIEMBRE 2023

Evolución del NPS Transaccional Segmento Diamante

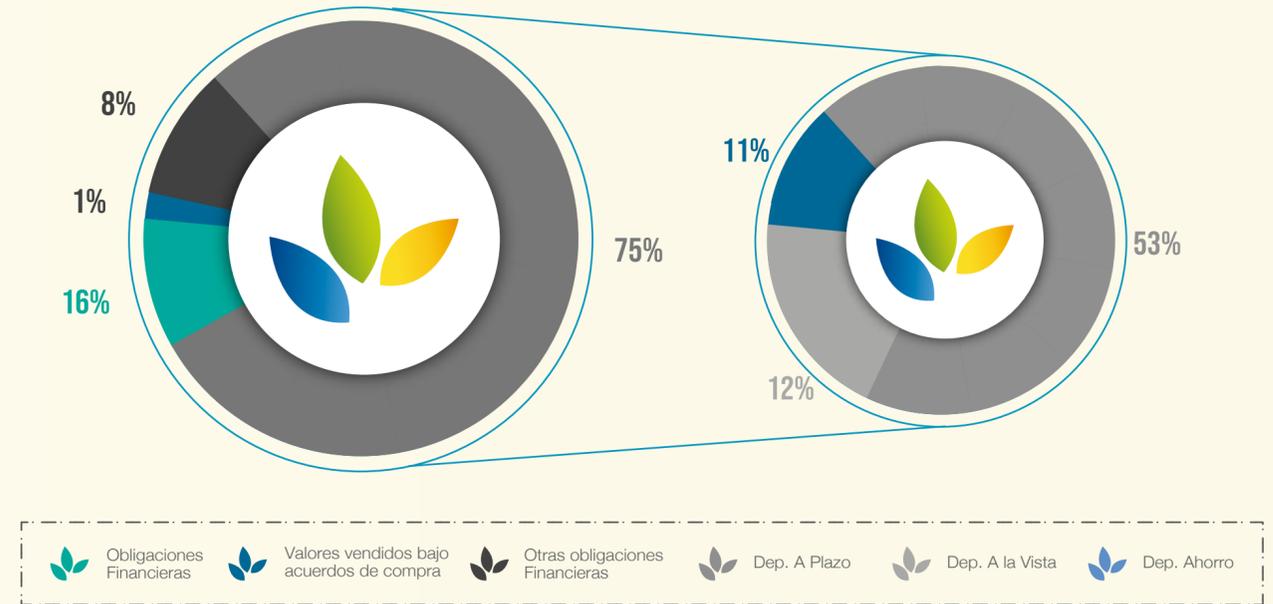


Se recibieron 4,035 incidentes en el 2023. en comparación con el 2022 hubo una disminución de 551 (-16%) incidentes. Los meses de marzo y mayo reflejaron un aumento de incidencias por los ajustes de tasas de préstamos hipotecarios.

INCIDENCIAS RECIBIDAS POR TIPO DE PRODUCTO



DISTRIBUCIÓN DEL FONDEO



UN ECOSISTEMA EN CONSTANTE EVOLUCIÓN

Banca universal: Multibank, MB Seguros y Multi Securities

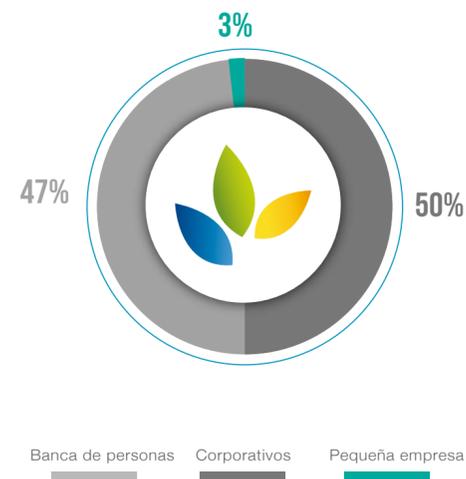
Amplia diversificación de préstamos y fondeo
 En términos generales, en Multibank estamos enfocados en el mercado de clientes individuales y corporativos, con un 50% y un 47% respectivamente, y tenemos una participación menor en préstamos de pequeñas empresas (3%).

BANCA PERSONAS

Este segmento de clientes se divide en banca de consumo y banca privada. A continuación, presentamos un resumen de la cartera de pasivos (cuentas corrientes, ahorros y DPF's) y activos (créditos) en 2023.

CARTERA DE PRÉSTAMOS (COSTO AMORTIZADO) USD 3,642 MILLONES

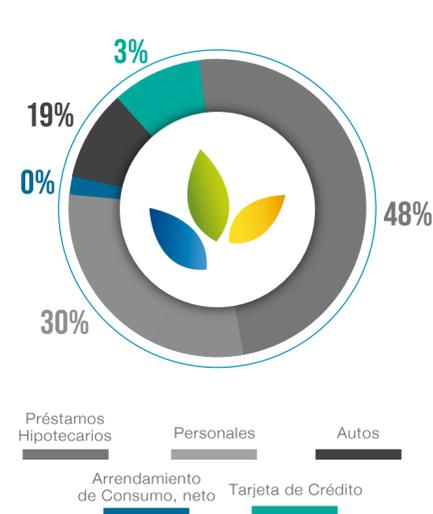
Préstamos por Producto



Distribución Préstamos Corporativos y Pequeñas Empresas



Distribución Préstamos Banca de Personas



TIPO	CANTIDAD	PRODUCTO	31/12/2023
PRIVADA	3,450	CORRIENTE	33,370,356
		AHORRRO	102,955,050
		DPF	761,078,385
		TOTAL	897,403,791
SUCURSALES (CONSUMO)	56,754	CORRIENTE	51,720,463
		AHORRRO	243,819,258
		DPF	493,392,568
		TOTAL	788,932,289
TOTAL GENERAL	60,204	TOTAL	1,686,336,081



PRINCIPALES HITOS EN LA CARTERA DE PASIVOS

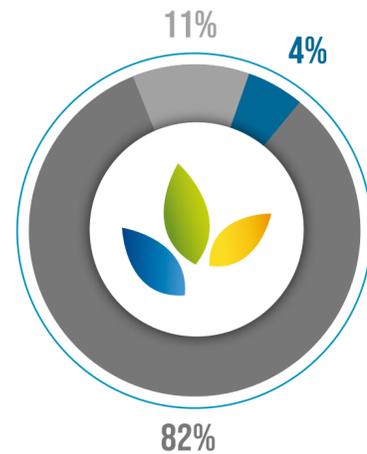
Crecimiento de más de USD 95 millones
 en pasivos con respecto a 2022
 (Ahorros+DPF)
 en banca de consumo,
 sin banca privada

+5,000
 cuentas de
 ahorros nuevas,
22%
 más que en 2022

El principal crecimiento,
 que corresponde al
70%,
 se presentó en saldos provenientes de DPF
 (Depósitos a Plazo Fijo)

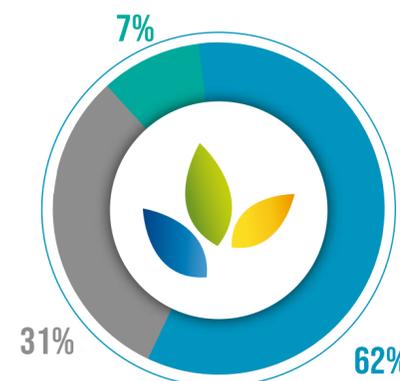
**Cercanía y
 profundización**
 de la relación con nuestros
 clientes preferenciales

DISTRIBUCIÓN CARTERA DE PASIVOS BANCA PERSONAS



BANCA PERSONAS
 SEGMENTO PRIVADO

- CORRIENTE 4%
- AHORRO 11%
- DPF, 82%



BANCA PERSONAS
 SEGMENTO SUCURSALES

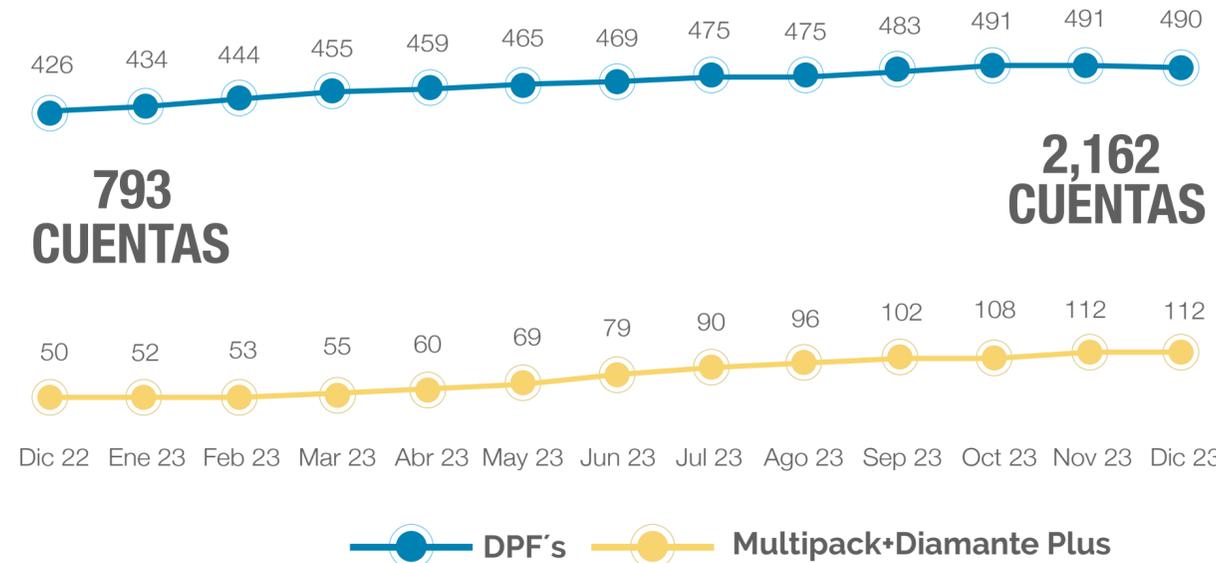
- CORRIENTE 7%
- AHORRO 31%
- DPF, 62%

Durante 2023 nuestro desempeño en Banca Personas estuvo favorecido por el aumento significativo de los DPFs y asociado a la cartera de pasivos con más de 5,000 nuevas cuentas de ahorros como el tipo de producto con mayor saldo total: el preferido por los clientes.

Con nuestra estrategia concentrada en la captación de pasivos logramos un incremento anual en banca de consumo de USD 95 millones, apalancados en el ciclo de vida y segmentos, el relacionamiento y la cercanía con clientes de alto perfil que representan aproximadamente el 5% de nuestra cartera total, para identificar oportunidades de negocio, desarrollo y crecimiento de la relación.

Crecimiento de pasivos-sucursales (2022-2023)

PASIVOS
 EN MILLONES DE DÓLARES AMERICANOS



En relación con el Segmento Diamante Plus, el total de pasivos ha crecido desde diciembre de 2022, pasando de USD 426 millones a USD 490 millones en diciembre de 2023, junto con el número total de cuentas, de 50 a 112.

ACTIVOS BANCA PERSONAS

TIPO DE PRODUCTO	CANTIDAD DE CLIENTES	CANTIDAD DE CUENTAS	SALDOS USD	PORCENTAJES
AUTO	26,731	27,192	\$313,886,260	18.4%
HIPOTECAS	9,417	9,574	\$812,171,129	47.7%
PRÉSTAMOS PERSONALES	28,447	29,308	\$504,643,692	29.6%
SOBREGIROS	131	133	\$8,712,005	0.5%
TARJETA DE CRÉDITO	16,998	18,220	\$63,206,920	3.7%
TOTAL	70,116	84,427	\$1,702,620,007	100.0%

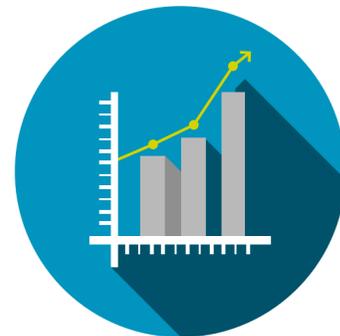
PRINCIPALES DATOS SOBRE CRÉDITOS

EL DESEMPEÑO DE LA CARTERA DE CRÉDITO CERRÓ CON MÁS DE **4,000 PRÉSTAMOS DE AUTOS NUEVOS (VENTAS)**.

EN EL PRODUCTO HIPOTECARIO **FINANCIAMOS 300 NUEVAS VIVIENDAS (VENTAS)**, QUE REPRESENTA UN ALTO VALOR PROMEDIO POR CLIENTE Y UN MARGEN DE BENEFICIO POTENCIAL CONSIDERABLE (CLIENTES VERSUS SALDOS).

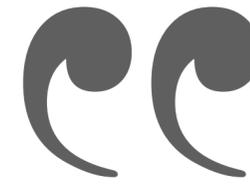
EN LAS CARTERAS DE TARJETAS DE CRÉDITO Y DE PRÉSTAMOS PERSONALES TUVIMOS UN **INCREMENTO DE 4,500 Y 4,793 NUEVAS ADQUISICIONES RESPECTIVAMENTE**, LA MAYOR BASE DE CRECIMIENTO DE CLIENTES, CON UN CRECIMIENTO DE CARTERA DE TARJETAS DE CRÉDITO MAYOR AL 8%.

LAS CARTERAS MÁS REPRESENTATIVAS PARA BANCA PERSONAS DE MULTIBANK EN 2023 FUERON:



Desafío 2024: crecer en cartera de tarjetas de crédito

Para esto diseñaremos estrategias innovadoras de atracción y beneficios que incentiven su uso continuo. Asimismo, aprovecharemos plataformas o flujos de originación digital para facilitar los procesos de préstamos personales a empresas privadas y otros productos financieros (uso de la firma digital). Esto nos exigirá una mayor comprensión del comportamiento del cliente en entornos digitales y la implementación de estrategias de *marketing* efectivas.



Nuestros retos en el futuro próximo son la fidelización, la innovación en la adquisición de clientes, la retención y el uso de plataformas digitales emergentes para maximizar el alcance y la eficacia de nuestras iniciativas comerciales”.

ESTRATEGIA BANCA DE CONSUMO 2024

Mantener el crecimiento en pasivos y profundizar aún más la relación con clientes de alto perfil, con base en siete pilares fundamentales:



Acelerar el crecimiento en segmentos de clientes afluentes.



Desarrollar soluciones digitales personalizadas.



Optimizar los canales digitales.



Aumentar la participación de mercado en tarjetas.



Acelerar la colocación de productos de seguros.



Ofrecer productos específicos en nichos sin presencia.



Mantener nuestro posicionamiento y liderazgo en préstamos para auto.

Banca Empresas

En esta Banca experimentamos una leve reducción durante 2023 del 8% por el aumento de las tasas de interés. Nuestra cartera se divide en tres sectores principales: Agro (24%), Construcción (33%) y Comercial (43%).

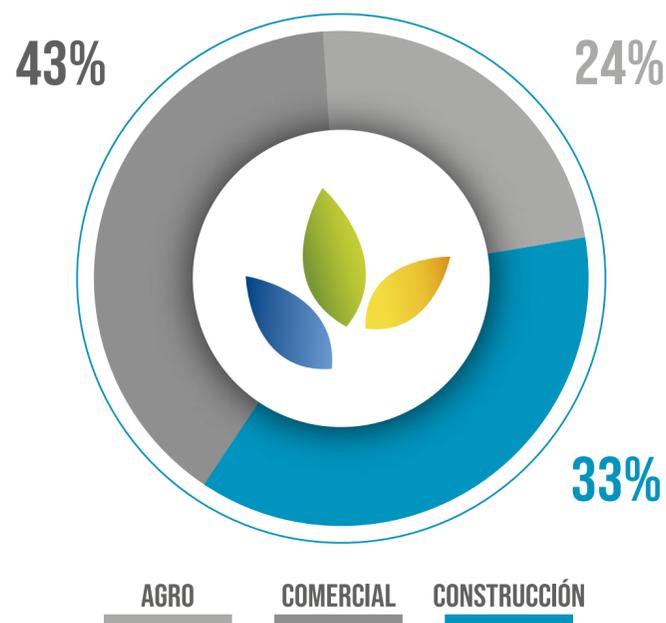
Gestión 2023

Durante 2023 en el sector comercial nos enfocamos en proyectos estatales, comunidad china y sector salud. El sector agro, específicamente, en la ganadería y las agroindustrias, y en el sector de la construcción, en los proyectos de interés social.

La cartera Agro está diversificada en seis rubros: bovino (41%), pollos (12%), porcino (9%), arroz y camarón (ambos con 5%) y maíz (3%). En la cartera Comercial, los rubros principales son: servicios (32%), comercio (26%), contratista (10%), *leasing* y *factoring* (6%), sector financiero (5%) e industria (4%).

CARTERA BANCA EMPRESAS

SECTOR	MONTO (USD MILLONES)	PORCENTAJES
AGRO	297	24%
CONSTRUCCIÓN (INTERÉS SOCIAL)	413	33%
COMERCIAL	523	43%
TOTAL:	1,233	



SECTOR AGRO

RUBRO	MONTO (USD MILLONES)	PORCENTAJES
BOVINO (LECHE, CRÍA, CEBA)	121	41%
POLLOS (ENGORDE Y CRÍA)	35	12%
PORCINO (CEBA Y CRÍA)	27	9%
ARROZ	14	5%
CAMARÓN	14	5%
MAÍZ	10	3%
TOTAL	297	100%

SECTOR COMERCIAL

RUBRO	MONTO (USD MILLONES)	PORCENTAJES
SERVICIOS	166	32%
COMERCIO	137	26%
CONTRATISTA	50	10%
LEASING Y FACTORING	30	6%
SECTOR FINANCIERO	27	5%
INDUSTRIA	23	4%
TOTAL	523	100%

En 2024, el periodo electoral podría disminuir inversiones y proyectos. Sin embargo, la estabilidad de las tasas de financiamiento será una oportunidad para atraer nuevos clientes.

PROGRAMAS DE PEQUEÑAS EMPRESAS Y DE ALIVIO

Tenemos una cartera que promueve las pequeñas empresas con un impacto positivo en la economía local, porque facilita el acceso a capital y estimula el crecimiento económico.

PRÉSTAMOS PEQUEÑAS EMPRESAS Y DESARROLLO COMUNITARIO

FECHA DE CIERRE	PRODUCTO	SALDO	CANTIDAD OPERACIONES
21/31/2023	PYME	110,646,165.16	998

Además, dentro del portafolio de la banca de consumo contamos con el Programa de Alivio para ofrecer alternativas a clientes con compromisos crediticios en estado de morosidad. En 2023 apoyamos a 286 clientes, con saldos de aproximadamente USD 8,9 millones.



BANCA CORPORATIVA E INTERNACIONAL

Desde nuestra Banca Corporativa somos aliados estratégicos para el crecimiento de las empresas panameñas. Este segmento brinda soluciones a la medida para empresas locales con ingresos superiores a USD 15 millones. Contamos con una selecta base de clientes en los sectores de ventas minoristas, energía, industria de alimentos, pesca industrial, insumos y equipos médicos, entre otros. Además, mantenemos nuestra posición como proveedor de servicios bancarios a las principales empresas de la Zona Libre de Colón, dedicadas a las ventas mayoristas.

Nuestra Banca Internacional ofrece servicios bancarios a empresas de Centroamérica, Caribe y Suramérica con ingresos anuales superiores a USD30 millones, principalmente del sector agroexportador, industria de alimentos, industria farmacéutica, energía, entre otros. Además de las empresas, se mantiene una cartera importante de clientes patrimoniales en la región, principalmente a través de productos pasivos y de inversión.

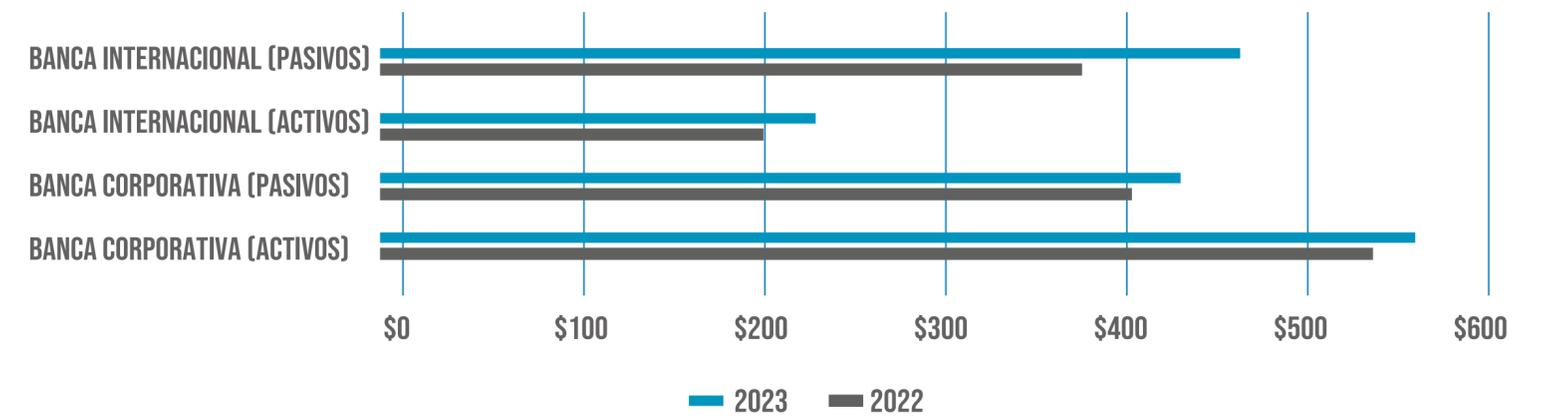
La oferta de productos de financiamiento se complementa con soluciones de "Cash Management". A través de diversas soluciones de cobros digitales facilitamos el recaudo para nuestros comercios afiliados y facilitamos la dispersión de pagos locales e internacionales a través de nuestra banca en línea empresarial, siempre cumpliendo con los más altos estándares de seguridad. Nuestros productos y servicios de cash management facilitan el manejo de la tesorería de las empresas. Mantenemos además un equipo de soporte y postventa especialmente dedicado a nuestros clientes empresariales.

VALOR DE LOS PRÉSTAMOS DE BANCA CORPORATIVA

INDUSTRIAS	SALDO CAPITAL 31-DEC-23	PORCENTAJE DE CARTERA
ZONA LIBRE DE COLÓN	143,140,838	31.28%
INMOBILIARIO	48,739,671	10.65%
MINORISTA (MERCANCÍA GENERAL Y AUTOPARTES)	45,753,883	10.00%
MAYORISTA*	92,190,897	20%
PESCA	21,682,280	4.74%
CONTRATISTAS	17,631,556	3.85%
HOTELERÍA	13,881,893	3.03%
OTROS	74,622,891	16%
TOTAL GENERAL	457,643,909.00	100%

*"Mayorista" incluye alimentos, electrónica, mercancía en general, equipos médicos, consumibles, fertilizantes, veterinaria, medicamentos y cuidado personal, ropa y otros.

EVOLUCIÓN CLIENTES CORPORATIVOS MULTIBANK (2022 - 2023)



DURANTE EL 2023 NUESTROS ACTIVOS EN REPRESENTACIÓN DE CLIENTES CORPORATIVOS AUMENTARON EN UN 10%, PASANDO DE USD 450 MILLONES A USD 500 MILLONES”.

La Banca Internacional reportó un crecimiento neto de USD24.6 millones o 12.3% en su cartera de préstamos para el año 2023, a la vez que incrementó su cartera de depósitos en USD71 millones o 19.1%. La cartera total de depósitos al cierre de 2023 fue de USD445 millones.

La Banca Corporativa mostró un excelente comportamiento en la captación de pasivos con un crecimiento de 11.2%, cerrando el año 2023 con pasivos totales de USD449 millones. El crecimiento fue de USD30 millones en depósitos a plazo y USD15 millones en saldos a la vista.

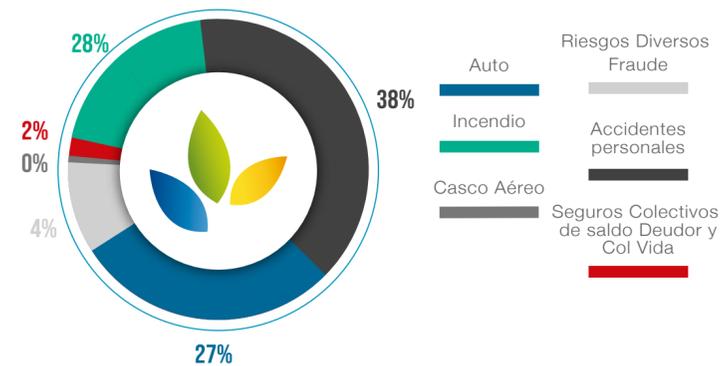
Estos resultados obedecen a un mayor enfoque en el mercado internacional y a la implementación de nuevas plataformas para agilizar procesos y servicios.

Multibank Seguros A través de MB Seguros ofrecemos una gran variedad de pólizas con la mejor cobertura para una mayor tranquilidad de nuestros clientes: seguros de vida, accidentes personales, auto, hogar, empresa, robo, incendio, riesgos diversos, fianzas, entre otros.

PÓLIZAS DE SEGURO VIGENTES EN 2023

DESCRIPCIÓN	PÓLIZAS VIGENTES	PORCENTAJE
INCENDIO	7,992	27.94%
AUTO	7,808	27.31%
RIESGOS DIVERSOS FRAUDE	165	0.58%
CASCO AÉREO	19	0.07%
SEGUROS COLECTIVOS DE SALDO DEUDOR Y COL VIDA	650	2.27%
ACCIDENTES PERSONALES	10,712	37.82%
CASCO MARÍTIMO	62	0.22%
OTROS RAMOS	1,189	4.16%
TOTAL	28,597	100.00%

CARTERA DE SEGUROS



En temas legales y regulatorios, en Multibank Seguros aplicamos las directrices de Grupo para cumplir con la Ley 81 de 2019 sobre tratamiento de datos. Las normas que podrían tener un mayor impacto operativo son:

PROYECTO DE ACUERDO NIIF 17

Afecta la contabilidad y la presentación de información financiera.

FACTURACIÓN ELECTRÓNICA

Implica cambios en la gestión de documentos y procesos administrativos.

Gestión 2023

Nos concentramos en el desarrollo del canal de corredores de seguros y seguiremos mejorando con diferentes iniciativas en los próximos años. Además, aumentamos la colocación de productos en los ramos más rentables de la compañía, e iniciamos un proceso de transformación digital con una visión a largo plazo enfocada en el cliente a través de la tecnología y analítica de datos.

Durante 2023 no hubo litigios civiles o penales, ni multas. Esto demuestra la solidez de nuestros procesos y controles, una tendencia positiva que hemos mantenido durante los últimos 5 años.

MB Seguros está obligado en materia de blanqueo de capitales y financiación del terrorismo (LA/FT) a cumplir con la legislación según lo establecido en el Artículo 2 de la Ley 10/2010, de 28 de abril.



Comunicación personalizada de los seguros

Nuestro enfoque es informar al cliente al momento de comprar y cada año al renovar la póliza. Además, se entregan las condiciones generales y particulares de la misma, con todas las características del producto. También comunicamos de manera general líneas de atención al cliente, horarios y especificaciones de los productos a través de las redes sociales (políticas establecidas por el área de Imagen Corporativa y Comunicaciones).



NOS POSICIONAMOS DENTRO DE LAS CINCO ASEGURADORAS CON MEJOR RESULTADO TÉCNICO EXCLUYENDO EL RAMO DE SALUD. UNA DE LAS ASEGURADORAS CON MEJOR SINIESTRALIDAD EN EL MERCADO”.

Multi Securities

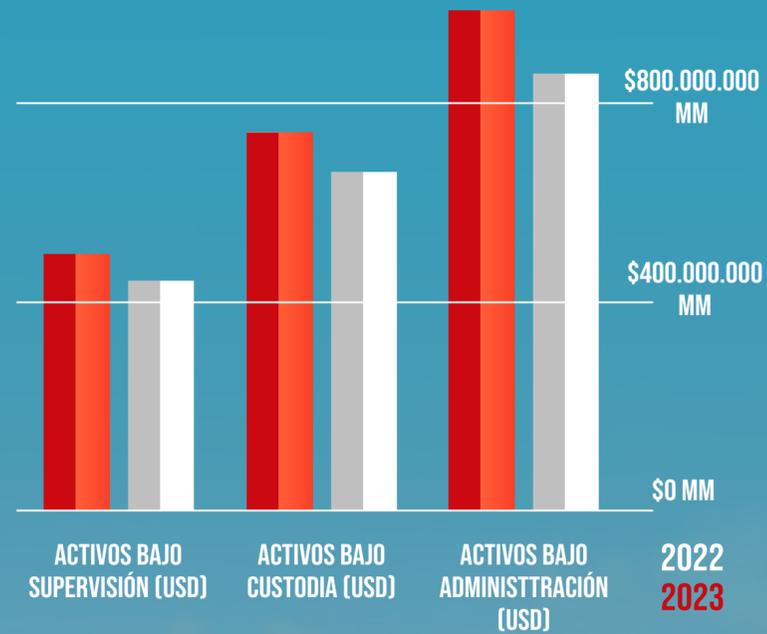
En Multi Securities ofrecemos alternativas y soluciones de inversión en los mercados financieros, asesoría en inversiones para clientes individuales e institucionales, estructuración de emisiones de valores y gestión de portafolios, incluyendo la intermediación de valores (acciones, bonos, etc.).

A continuación presentamos los activos totales bajo administración junto con los activos no administrados de forma directa (bajo supervisión) y los activos protegidos por nuestra institución financiera (bajo custodia).

ACTIVOS TOTALES BAJO GESTIÓN, CUSTODIA Y SUPERVISIÓN

AÑO	ACTIVOS BAJO CUSTODIA	ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN	ACTIVOS BAJO SUPERVISIÓN
2022	\$725,901,511	\$452,267,042	\$273,634,469
2023	\$848,116,640	\$556,013,955	\$292,102,685

ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA Y SUPERVISIÓN



LOS ACTIVOS BAJO ADMINISTRACIÓN Y CUSTODIA EXPERIMENTARON UN CRECIMIENTO EN EL 2023 DE 16.7% Y 22.9% RESPECTIVAMENTE, MIENTRAS LOS ACTIVOS BAJO SUPERVISIÓN SOLO CRECIERON UN 6,7%”.

Al cierre de 2023 superamos las expectativas, demostramos solidez financiera y un rendimiento superior al establecido, gracias a un incremento en las utilidades de USD 0.9 millones (comparado con USD 0.8 millones en 2022).

Nuestro ROA (retorno sobre activo) y ROE (retorno sobre patrimonio) se ubicaron en 13.6% y 13.9%, respectivamente, de manera similar a los de 2022 (13.7% y 14.14%). Estos indicadores reflejan nuestra eficiencia, rentabilidad y bajo nivel de endeudamiento (2.7% en 2023, comparado con 3.22% en 2022).



En consorcio con Multibank, ganamos una licitación pública para administrar un segmento del portafolio del Sistema de Ahorro y Capitalización de Pensiones de los Servidores Públicos (SIACAP), un hito importante para la casa de valores, que le permitirá gestionar más de USD 300 millones en activos bajo administración (AUM siglas en inglés) entre 2024 y 2029.

Terminamos la remodelación de las nuevas oficinas de Multi Securities ubicadas en el edificio Multibank 50, para mejorar la atención presencial de los clientes, como parte del proyecto de expansión de nuestro Grupo.

En Multi Securities no tuvimos investigaciones relacionadas con reclamaciones de consumidores, litigios civiles u otros procedimientos judiciales por falta de transparencia en la información, publicidad engañosa o letra pequeña, gracias a nuestra Código de Ética y Conducta.

Retos y oportunidades en un entorno dinámico

Nos enfrentamos a un panorama desafiante en el corto plazo por lo que, como prioridad, pondremos a disposición de nuestros clientes un canal digital que nos permitirá competir en un mercado digitalizado.

Planeamos expandir nuestras carteras administradas (AUM siglas en Inglés), especialmente el fondo de renta fija *Multiprosperity Fixed Income Fund*, incrementar las compraventas de inversiones y atraer nuevos emisores de títulos valores.

El proceso inflacionario en Estados Unidos y las posibles modificaciones en la política monetaria de ese país son los principales desafíos que tenemos a corto plazo. Estas variables podrían generar altas tasas de interés en Panamá y afectar negativamente la demanda de crédito y la emisión de títulos. **A mediano y largo plazo, la desaceleración económica es un riesgo potencial** porque los consumidores podrían reducir su demanda de crédito y las empresas podrían optar por no financiarse mediante la emisión de títulos de deuda por su elevado costo financiero.

POSIBLES FACTORES Y TENDENCIAS QUE PUEDEN INFLUIR EN LA EVOLUCIÓN DE MULTIBANK EN 2024

El respaldo de nuestra casa matriz impulsará nuestro crecimiento con el acceso a nuevos clientes y la diversificación de los ingresos. Esta integración implica la combinación de operaciones, la gestión del cambio, y la armonización de sistemas y procesos para ser más eficientes.

Hay oportunidades de crecimiento en tres ejes asociados a la recuperación económica post-pandemia: crédito, captación de depósitos y generación de negocios.



Una tendencia externa es la sostenibilidad ambiental, social y de gobernabilidad (ASG) y en ese sentido Multibank continuará aplicando los principios de Banca Responsable de la ONU, lo que demuestra nuestro compromiso asociado a la certificación ISO 14001 (gestión ambiental), la educación financiera y el voluntariado corporativo”.

MEJORAMOS LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE

Protección de datos: tranquilidad y confianza

La tecnología mejora la experiencia del cliente con acceso a servicios más rápidos, convenientes y personalizados, a través de canales digitales como banca en línea y aplicaciones móviles.

En 2023 avanzamos en ciberseguridad y consolidamos el rol del Oficial de Protección de Datos, estableciendo los controles necesarios para garantizar la privacidad de datos personales. En este periodo reporte no hubo procesos judiciales por incidentes en este sentido. Tratamos los datos personales con autorización de nuestros clientes, nunca con fines de mercadeo, a menos de que lo aprueben explícitamente. Garantizamos el cumplimiento de la ley SOX (Sarbanes-Oxley) relacionada con la transparencia de informes financieros y ofrecemos productos bancarios con sólidas prácticas de gestión de riesgo, que permiten identificar, evaluar y mitigar posibles amenazas cibernéticas.

EL USO RESPONSABLE DE LOS DATOS SE ENMARCA EN LOS DOS ENFOQUES DE NUESTRA POLÍTICA DE PROTECCIÓN DE DATOS, IMPLEMENTADA EN 2022

Para clientes bancarizados tecnológicamente, el otorgamiento del consentimiento se hace a través de la banca en línea y es explícito, libre, específico, fundamentado y sin ambigüedades.

Para clientes no bancarizados tecnológicamente o nuevos clientes, contamos con un formulario de autorización de datos personales y un consentimiento para el tratamiento de datos con fines específicos.

El consentimiento se obtiene en procesos de créditos, aperturas de cuentas o nuevos productos. Nos ceñimos estrictamente a la Ley 81 de 26 de marzo de 2019 sobre la protección de datos, al Decreto Ejecutivo 285 de 28 de mayo de 2021 y la normatividad específica para el sector bancario (Acuerdo Bancario 01-2022 de 24 de febrero de 2022).



DATOS RECOPIADOS COMO RESULTADO DE NUESTRAS OPERACIONES:

INFORMACIÓN DEMOGRÁFICA

Género, edad, situación laboral, país, provincia, distrito, corregimiento, barrio y dirección específica.

INFORMACIÓN FINANCIERA Y EDUCATIVA

Ingresos, activos, inversiones, historial crediticio, nivel educativo y títulos obtenidos.

DATOS DE IDENTIFICACIÓN PERSONAL (PII)

Nombre, edad, fecha y lugar de nacimiento, registros biométricos (previa autorización).

VINCULACIÓN DE CUENTAS

Podemos identificar que dos o más cuentas pertenecen a la misma persona.



USO DE DATOS

Compartimos información personal con terceros asociados y no asociados solo cuando hay una autorización del titular, existe un contrato que debe cumplirse o un interés legítimo de compartirla. Usamos los datos para:

- Oferta de productos
- Anuncios dirigidos
- Gestión de productos

ENFOQUE PARA LA GESTIÓN DE RIESGOS DE SEGURIDAD DE DATOS

Es un enfoque proactivo y holístico enmarcado en cinco principios:

BASADO EN RIESGOS

Proceso sistemático para identificar y evaluar los riesgos específicos que enfrentamos como organización, priorizando aquellos de mayor impacto.

HOLÍSTICO

Consideramos una perspectiva integral que incluye amenazas externas, vulnerabilidades, entorno legal, competencia, tecnologías emergentes y factores internos como datos, personas, procesos y tecnología.

MEJORA CONTINUA

Reconocemos que la seguridad de la información es un proceso dinámico que requiere evolución constante para adaptarse a las nuevas amenazas y cambios del entorno.

MEJORES PRÁCTICAS INTERNACIONALES

Adoptamos marcos reconocidos como ISO/IEC 27001 (Sistemas Gestión de la Seguridad de la Información), *NIST Cybersecurity Framework* (marco de seguridad del Instituto Nacional de Estándares y Tecnología de Estados Unidos), FFIEC CST (Consejo de Examen de Instituciones Financieras Federales y evaluación en ciberseguridad) y *NIST Privacy Framework* (marco de privacidad) para la gestión de la seguridad de la información, la ciberseguridad y la protección de datos personales.

CULTURA DE RIESGOS

Fomentamos la comunicación, el aprendizaje continuo en materia de seguridad de la información en toda la organización, la identificación y la mitigación proactiva de riesgos.

DERECHOS ARCOP

Ofrecemos opciones para que los clientes hagan valer sus derechos de acceso, rectificación, cancelación, oposición y portabilidad (ARCO) de sus datos personales.

Gracias a estas medidas, en 2023 mantuvimos un historial impecable, sin casos, multas ni sanciones por corrupción. Tampoco se reportaron violaciones de seguridad de datos personales ni confidencialidad o integridad de la información.

Durante el periodo del informe se presentaron 15 quejas ante la ACODECO (Autoridad de Protección al Consumidor y Defensa de la Competencia) por historial crediticio sin predominar temas relacionados con la privacidad de datos, irregularidades en las ventas, competencia desleal o prácticas de monopolio. Las quejas se encuentran discriminadas de la siguiente manera: 5 quejas relacionadas con préstamos de auto, 4 quejas relacionadas con tarjetas de crédito, 5 quejas relacionadas con préstamos hipotecarios y 1 queja relacionada con un préstamo personal.

Ninguna queja presentada ante la ACODECO implicó compensación monetaria o no monetaria. Las resoluciones de queja tampoco fueron impugnadas por nuestros consumidores ni conllevaron investigaciones de oficio por parte de esta entidad.

LOS COMPORTAMIENTOS DE NUESTROS CLIENTES HAN CAMBIADO

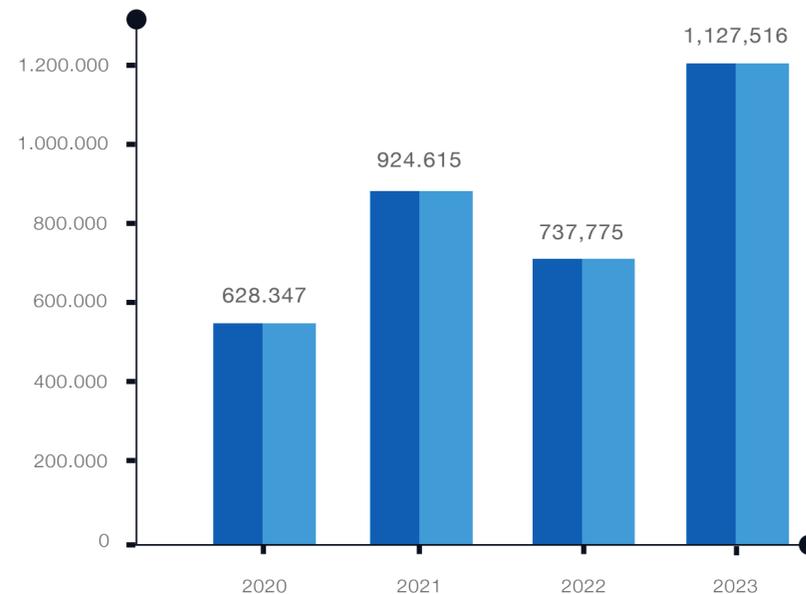
TRANSACCIONES DIGITALES POR CANAL



BANCA EN LÍNEA BANCA MÓVIL

TRANSACCIONES MONETARIAS DIGITALES POR AÑO

Cantidad de transacciones monetarias digitales (en miles)



En el ámbito de la digitalización, observamos un cambio significativo en el comportamiento de nuestros clientes, evidente en el uso de nuestra aplicación móvil, que representa el 64% de las interacciones digitales y un aumento del 47% en comparación con los últimos tres años. Estos datos subrayan la importancia de adaptarnos a las preferencias de nuestros clientes y brindarles experiencias optimizadas en dispositivos móviles. Nuestra participación en el ecosistema ACH Express ha sido fundamental en este crecimiento, facilitando transacciones fluidas y seguras.

AVANCES EN TECNOLOGÍA PARA LA EFICIENCIA Y LA EXPERIENCIA DEL CLIENTE EN 2023

Implementamos tres proyectos fundamentales:

- Estrategia de canales digitales: plataformas en línea, aplicaciones móviles y redes sociales que fortalecen nuestra presencia en el mercado y facilitan la interacción.
- Estrategia de datos: soluciones de análisis de datos que aportan una comprensión más profunda del mercado, los clientes y las operaciones.
- Estrategia de mesa de eficiencia: optimización y estandarización de procesos, reducción de costos, mejoramiento de la productividad, identificación y eliminación de cuellos de botella, e implementación de tecnologías eficientes.

INICIATIVAS DE MEJORA Y EFICIENCIA

INICIATIVA	ALCANCE
FORMULARIOS COI INTERNO/EXTERNO	FORMULARIOS DE CONFLICTO DE INTERÉS DE USUARIOS INTERNOS Y EXTERNOS.
SIXPRO	HERRAMIENTA PARA REGISTRO Y GENERACIÓN DE LA MATRIZ DE RIESGOS Y CONTROLES SOX DE MULTIBANK FINANCIAL GROUP.
PRÉSTAMOS MODIFICADOS V.2	MEJORAS AL PROCESO DE PRÉSTAMOS MODIFICADOS POR COVID-19.
MEJORA EN LA ADMINISTRACIÓN DE RETIRO DE CHEQUES EN PROVINCIAS Y COLÓN	AUTOMATIZACIÓN DEL RECAUDO DE CHEQUES DE COBROS EN EL INTERIOR.
MIGRACIÓN DATOS HISTÓRICOS PARA TRIAD PRÉSTAMOS (LNS) - NIIF FASE 2	CREACIÓN DE PANTALLAS DE MANTENIMIENTO DE LA RESERVA NIIF PARA PRÉSTAMOS.
RENOVACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VIRTUAL DE MULTIBANK	MIGRACIÓN DE LA UNIVERSIDAD VIRTUAL MULTIBANK (MOODLE) DE UN SERVIDOR FÍSICO A LA NUBE.
IMPLEMENTACIÓN DE RTP (ACH ONLINE)	PROCESO PARA ACH EN LÍNEA.

OPERAMOS CON CRITERIOS AMBIENTALES, SOCIALES Y DE GOBIERNO

Enfoque para la incorporación de factores ASG en el análisis de crédito

La divulgación de información ASG (ambiental, social y de gobernanza) es fundamental para la organización, por ser un agente emisor y actor de la industria financiera; toda vez que los inversores quieren evaluar cuidadosamente los riesgos y oportunidades que surgen de las cuestiones ASG y asignar capital a empresas que sean transparentes en esta materia.

LA INTEGRACIÓN DE ESTOS CRITERIOS EN EL ANÁLISIS DE CRÉDITO ESTÁ SOPORTADA EN LOS SIGUIENTES PILARES:

Nuestro compromiso con la responsabilidad social y con un desarrollo sostenible y económicamente viable atiende las expectativas de nuestros grupos de interés con servicios financieros responsables, que protegen los recursos renovables.

Potenciamos el crecimiento de los productos financieros con impacto positivo al medioambiente y/o a la sociedad, garantizando el cumplimiento de las políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social de Multibank.

Contamos con una lista de exclusión que define las actividades económicas no permitidas por su impacto. Bajo este marco, definimos y nos comprometemos con proteger los recursos naturales mediante una gestión clara y efectiva de los riesgos.

Contamos con un marco de estructuras, principios y directrices para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de nuestra gestión ambiental y social.

Cumplimos la legislación local aplicable, los requisitos, tratados y convenciones internacionales, ratificados en los países de operación y apoyados por los inversionistas internacionales.

Aseguramos la debida diligencia socioambiental. Analizamos criterios específicos de evaluación de los riesgos y oportunidades ASG de cada cliente y hacemos un seguimiento continuo a su desempeño a través de nuestro Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social -SARAS.

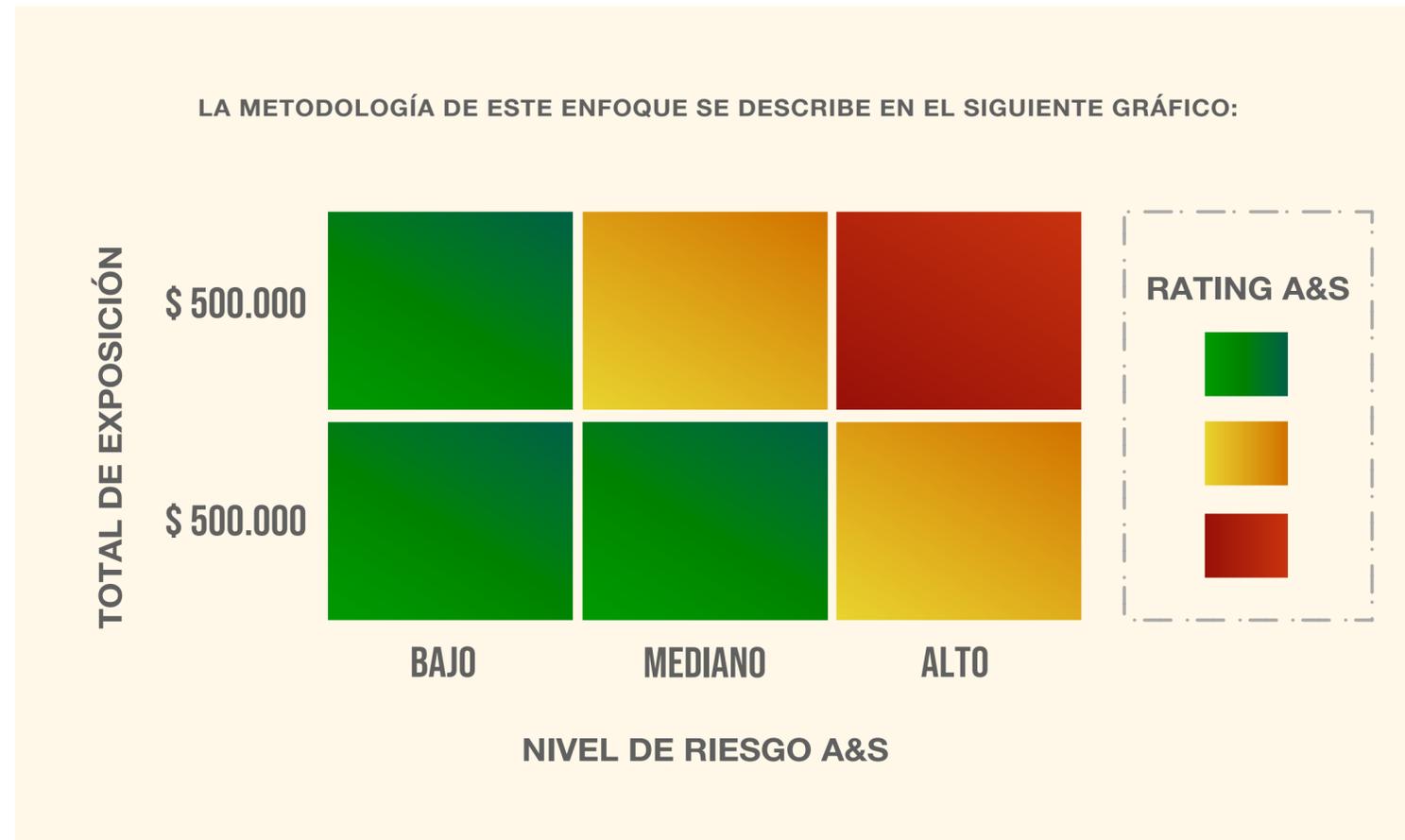
ESTE MARCO DE ACTUACIÓN INCLUYE:

- **Manual de Gestión del Riesgo Asociado al Clima:** herramientas para la identificación, evaluación y gestión de los riesgos relacionados con el cambio climático. En ese sentido, hemos integrado esos riesgos en la gestión general, detallada en el apartado riesgos y oportunidades relacionados con el clima TCFD.
- **Política, Procedimiento y Formularios de Gestión de Riesgo Socio Ambiental:** documentos en los que establecemos los lineamientos para la gestión de estos riesgos.
- **Manual de Sistema Integral de Riesgo:** metodología para la identificación, evaluación, medición, seguimiento y control de los riesgos.



Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social - SARAS

Aplicamos el principio de precaución en el análisis de riesgo ambiental y social para evitar impactos negativos. SARAS nos permite clasificar a los clientes por su nivel de riesgo e impacto ambiental y social. Esta clasificación permite un monitoreo constante y la aplicación de debida diligencia socioambiental para minimizar el impacto sobre el ecosistema. La categoría de riesgo total junto con el ambiental y social determinan el *rating* A&S (1, 2, 3), el cual define la debida diligencia para el banco y las condiciones ambientales y sociales para el cliente.



SARAS está orientado al seguimiento de la cartera de crédito y de las facilidades crediticias de nuestros diferentes productos de Banca Empresas (Agropecuaria, *Leasing*, *Factoring*, Construcción), Banca Corporativa, Banca Internacional y subsidiarias del Grupo a través del Sistema Análisis de Riesgo Ambiental y Social (SARAS).

Entre los aspectos evaluados se encuentran:

Propósito del crédito y actividades del cliente.

Revisamos el tipo de proyecto o actividad a financiar, considerando sus impactos potenciales en el medioambiente y las comunidades: en hábitats naturales y ecosistemas, uso de insumos y generación de desechos, afectaciones a las comunidades, salud y seguridad en el trabajo, y medidas de control y manejo ambiental.

Estatus financiero de la empresa.

Evaluamos la capacidad financiera del cliente para cumplir con sus obligaciones crediticias y ambientales.

Lista de exclusión.

Indica las actividades en las que el banco no participa debido a los riesgos ambientales y sociales que pueden estar inmersas en ellas.

Cumplimiento regulatorio.

Verificamos el cumplimiento de las normas ambientales y sociales (incluyendo el Acuerdo 8 - 2010), y las Normas de Desempeño sobre Sostenibilidad Ambiental y Social de la Corporación Financiera Internacional (IFC).

Se brindan capacitaciones

a las áreas comerciales para brindar soporte en el proceso y compartir actualizaciones.

Monitoreo del portafolio.

En cuanto a actividades, cartera, *rating*, género, entre otros.

Para más información

[CLIC AQUÍ](#)

En Multibank, Inc. y sus subsidiarias apoyamos aquellos clientes que contribuyan a mantener un medioambiente limpio y sano, por medio de las siguientes medidas:

- Abordaje precautorio de los retos ambientales y sociales.
- Iniciativas para promover mayor responsabilidad ambiental y social.
- Desarrollo y difusión de tecnologías amigables al medioambiente.
- Entendimiento o mejoramiento de los riesgos ambientales y sociales de sus actividades.
- Cumplimiento de la legislación aplicable, requisitos de salud y seguridad ocupacional, así como tratados y convenios aplicables.



ESTE ENFOQUE NOS PERMITE EXIGIR EL CUMPLIMIENTO DE LOS PLANES DE ACCIÓN QUE SE DEFINAN COMO PARTE DE LAS EVALUACIONES. DE ESTA FORMA, NOS COMPROMETEMOS A QUE EL PORTAFOLIO TENGA EL MÍNIMO IMPACTO NEGATIVO EN EL MEDIOAMBIENTE Y EN LA SOCIEDAD”.

RATING A&S 1

No se debe ejecutar debida diligencia; es decir, no establecemos ninguna evaluación y solo se requiere la formalización y el cumplimiento de una cláusula ambiental y social.

RATING A&S 2

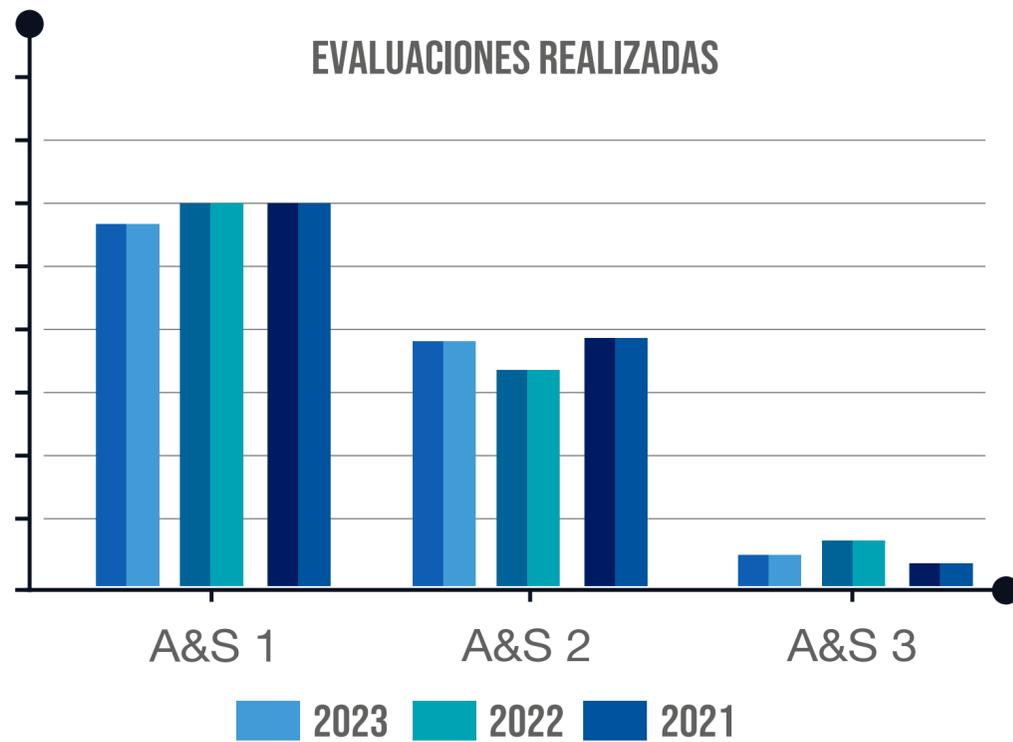
Aplicamos una debida diligencia con una evaluación ambiental y social genérica, además, el cumplimiento de la cláusula A&S y posiblemente medidas de mitigación.

RATING A&S 3

Se intensifica la debida diligencia. También, la formalización y cumplimiento de la cláusula ambiental y social y se definen medidas de mitigación.

Adicionalmente, se ha incluido la cláusula en materia A&S en los contratos con los clientes para prevenir daños ambientales y proteger la salud de empleados y comunidades. Esta tiene requisitos como no realizar actividades de la lista de exclusión, cumplir leyes ambientales y sociales locales, nacionales e internacionales, y ejecutar planes de acción definidos en las evaluaciones (*covenants*).

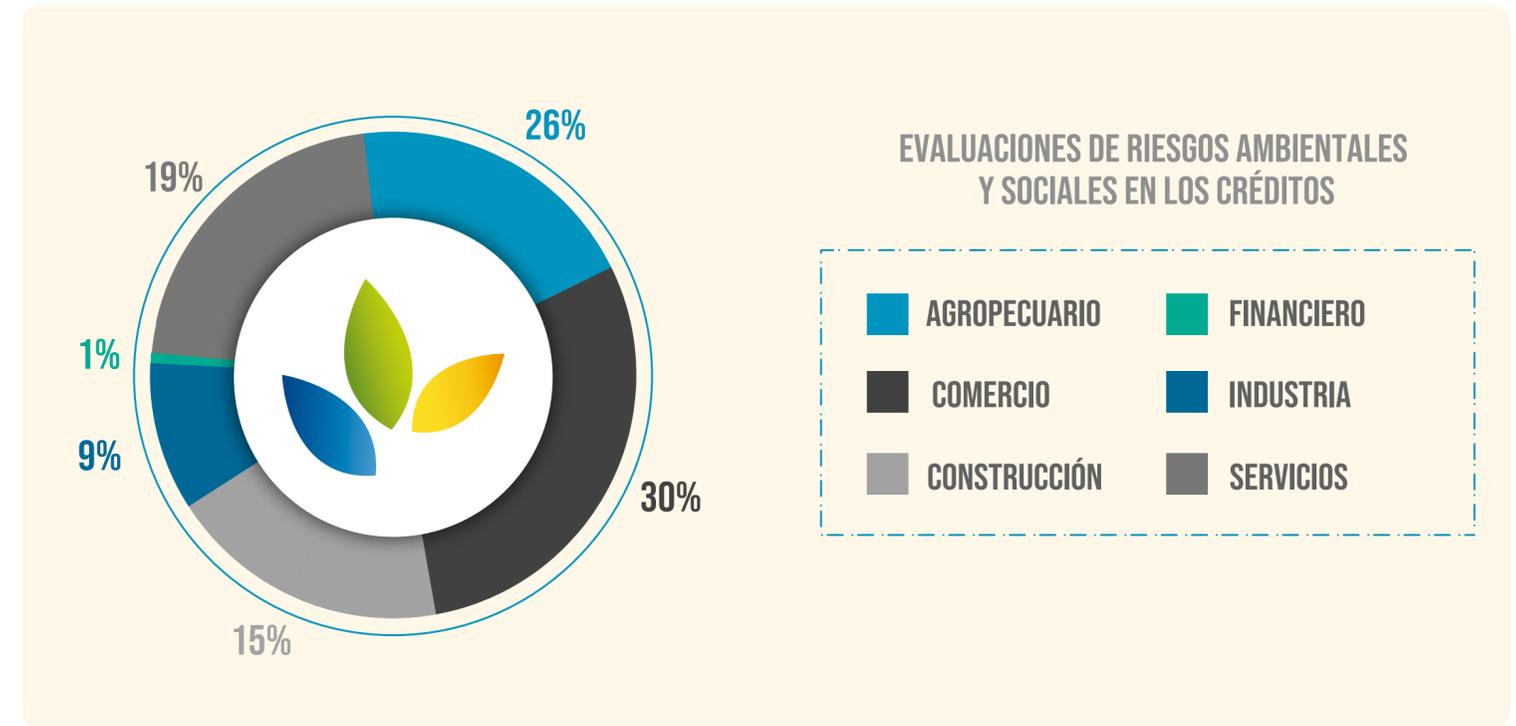
En el proceso SARAS hemos analizado 1,072 casos (las gráficas muestran el porcentaje de evaluaciones completadas en tres áreas y la cantidad de evaluaciones por año). La tendencia es al alza en el porcentaje de evaluaciones completadas entre 2021 y 2022, seguida de una leve baja en 2023.



A&S 1	A&S 2	A&S 3	TOTAL
620	410	36	1072

TOTAL	A&S 1	A&S 2	A&S 3
2023	58%	38%	3%
2022	60%	35%	5%
2021	60%	38%	2%

DURANTE EL AÑO DE REPORTE SE ANALIZARON LOS RIESGOS AMBIENTALES Y SOCIALES EN CRÉDITOS DE LOS SIGUIENTES SECTORES:



Las industrias relacionadas con la explotación de recursos naturales y la producción de bienes de consumo son las que mayor proporción de evaluaciones A&S presentan:

El área de Riesgo Socioambiental del Grupo se capacita constantemente en buenas prácticas para minimizar riesgos ambientales, sociales y climáticos. Hacemos capacitaciones internas al menos una vez al año para:



Mientras el sector con la menor proporción de evaluaciones A&S es el financiero (1%).

MANTENER ACTUALIZADAS A LAS BANCAS COMERCIALES Y DE SOPORTE CREDITICIO.

COMPARTIR NUEVAS PRÁCTICAS, LA IMPORTANCIA DEL PROCESO Y EL MARCO DE CONTROL.

REFRESCAR EL CONOCIMIENTO SOBRE EL SARAS.

ORIENTAR A LOS CLIENTES EN LA GESTIÓN DE RIESGOS.

IDENTIFICAR LOS DOCUMENTOS NECESARIOS.

RIESGOS Y OPORTUNIDADES RELACIONADOS CON EL CLIMA TCFD

Conscientes de que el cambio climático es uno de los principales riesgos globales que enfrentamos y de sus implicaciones como costos operacionales más altos a medida que se hace la transición a una gestión con bajas emisiones de carbono, también debemos ajustar los modelos de negocio. El aumento de obligaciones derivadas de las relaciones con los multilaterales y los reguladores nos exigen ser cada vez más transparentes y divulgar el riesgo climático para el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo del negocio.

Evaluar el riesgo climático forma parte de la debida diligencia ambiental y social realizada a la cartera de crédito, para alinearla con el Acuerdo de París y reafirmar nuestro compromiso de combatir el cambio climático y promover un futuro con índices bajos de carbono en nuestra cartera.

Reconocemos la existencia del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, por sus siglas en inglés) y, en ese sentido, adoptamos procesos metodológicos para mantener informadas a nuestras partes interesadas (clientes, inversores, accionistas y colaboradores) sobre gestión del riesgo climático, que dividimos en dos tipos:

RIESGOS FÍSICOS

Impactos negativos por eventos climáticos extremos o cambios graduales en el clima. Para el análisis del portafolio de la empresa en relación con el riesgo físico del cambio climático usamos datos del Ministerio de Ambiente.

RIESGOS DE TRANSICIÓN

Cambios políticos, tecnológicos, de mercado y reputacional por la transición hacia una economía baja en carbono (ver retos para los próximos años).

EN NUESTRA GESTIÓN DE FINANZAS SOSTENIBLES HEMOS AVANZADO:

En materia de riesgo ambiental, social y climático, el Comité de Riesgos reporta trimestralmente a la Junta Directiva, para canalizar y gestionar la aprobación de políticas y procesos con el aval de la máxima autoridad de la organización.

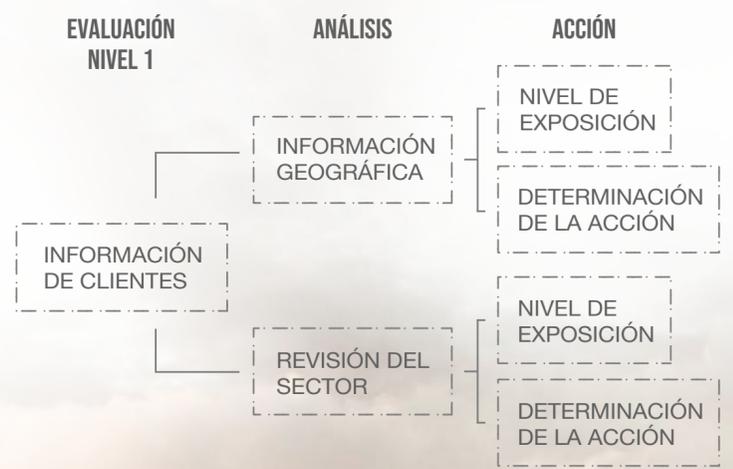
Aprobamos el Manual de Gestión del Riesgo Asociado al Clima, que contiene los procedimientos para identificar, evaluar y gestionar los riesgos climáticos como parte de la gestión general en esta materia. Ahora podemos dirigir nuestros esfuerzos en la mitigación de sus posibles consecuencias financieras, ambientales, sociales y/o reputacionales; la divulgación de los riesgos financieros vinculados al clima para orientar la toma de decisiones más informadas sobre inversión, crédito y seguros, y la transición hacia una economía más sostenible y con menor emisión de carbono.



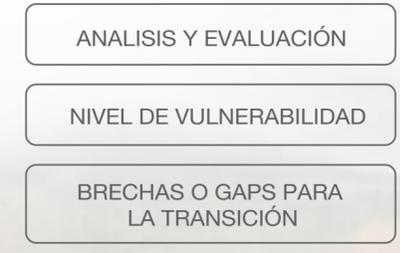
ASÍ GESTIONAMOS LOS RIESGOS RELACIONADOS CON EL CLIMA



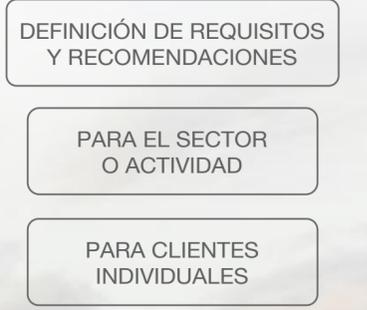
ETAPA 1



ETAPA 2



ETAPA 3



EVALUAMOS ESQUEMAS DE FINANCIAMIENTO QUE INCENTIVEN BUENAS PRÁCTICAS AMBIENTALES

Reconocemos que los desafíos ambientales que enfrentamos son críticos y requieren una acción proactiva. Por eso, contribuimos desde nuestro rol como entidad financiera en las acciones para contrarrestar el cambio climático y la protección del capital natural.

Alineados con nuestra estrategia de sostenibilidad, evaluaremos el desarrollo de esquemas de financiamiento que cumplan con la revisión y la aprobación previa del análisis de riesgo ambiental y estén enfocados en reducir la contaminación, cuidar la naturaleza, apoyar la generación de energía renovable, entre otros.

RETOS PARA LOS PRÓXIMOS AÑOS

En calidad de signatarios de los Principios de Banca Responsable de UNEP FI, y tras la realización de un diagnóstico SASB y TCFD en nuestra Casa Matriz, detectamos oportunidades de mejora en la definición de objetivos e indicadores a mediano y largo plazo relacionados con el cambio climático, a nivel organizacional y en nuestro portafolio.

CREAR UNA ESTRUCTURA DE GOBIERNO PARA LA GESTIÓN CLIMÁTICA.

ESTABLECER OBJETIVOS DE DESCARBONIZACIÓN DE LA CARTERA DE ACUERDO CON LOS LINEAMIENTOS DE NUESTRA CASA MATRIZ.

ANALIZAR RIESGOS DE MERCADO, REPUTACIÓN Y TECNOLOGÍA BASADOS EN ESCENARIOS CLIMÁTICOS (AVANCES TCFD).

ALINEARNOS A LA NUEVA TAXONOMÍA NACIONAL EN MATERIA DE CAMBIO CLIMÁTICO.

CALCULAR INTENSIDAD DE CARBONO Y VERIFICAR HUELLA DE CARBONO.

ESTAR A LA VANGUARDIA EN LA BÚSQUEDA DE OPORTUNIDADES, MANTENER UN IMPACTO AMBIENTAL POSITIVO EN LA SOCIEDAD, TENER COMO MARCO DE REFERENCIA LAS NORMAS DE DESEMPEÑO DE LA CORPORACIÓN FINANCIERA INTERNACIONAL (IFC POR SUS SIGLAS EN INGLÉS), MEDIANTE NUEVOS PRODUCTOS, SERVICIOS Y GESTIÓN INTERNA.

AFIANZAMOS NUESTRAS RELACIONES COMERCIALES

En Multibank llevamos a cabo evaluaciones continuas de la documentación para mantener actualizada nuestra cartera de proveedores, con el objetivo de cumplir estrictamente las normas y garantizar que las relaciones comerciales sean transparentes, honestas, responsables, de confianza y que permanezcan en el tiempo dentro del marco jurídico vigente.

Durante 2023 emprendimos acciones para gestionar de manera eficiente y ética las relaciones con nuestros proveedores, entre ellas la aplicación de la "debida diligencia", a través de la plataforma tecnológica que nos facilita el intercambio de información, afianza la relación comercial y garantiza un proceso en condiciones de equidad para todos los participantes en nuestros procesos de licitación. Esto forma parte del pilar estratégico del área de abastecimiento como centro que canaliza las solicitudes de compras y contratación de bienes y servicios en el Grupo.

Integración Sistema Procura

Este proyecto busca mejorar la gestión de proveedores con beneficios que se traducen en reducción del tiempo y esfuerzo dedicado a la administración de facturas y pagos, y mayor transparencia y seguimiento de las aprobaciones.

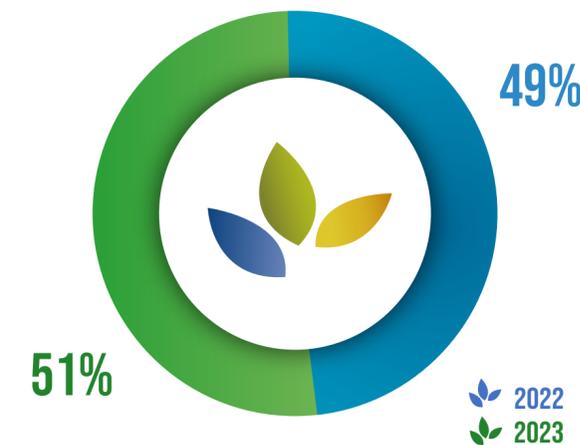
COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES AÑOS 2022 Y 2023

COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES	2022 \$	2023 \$
VALOR DE COMPRAS DE BIENES Y SERVICIOS	26,671,759.39	24,352,932.7
VALOR DE COMPRAS A PROVEEDORES LOCALES	21,685,584.54	20,490,899.58
PORCENTAJE COMPRAS PROVEEDORES LOCALES	81%	84%

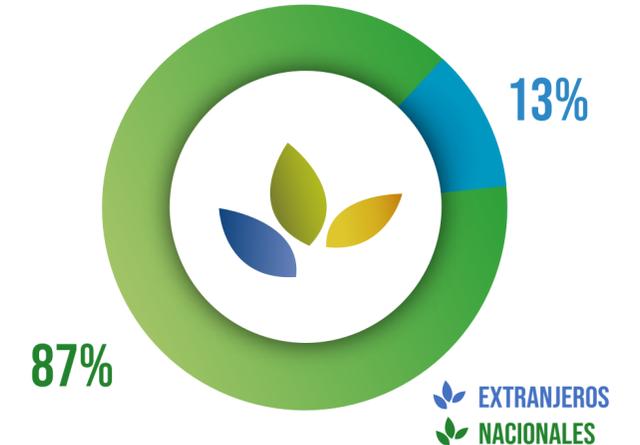
TIPO DE PROVEEDORES 2023

PROVEEDORES	CANTIDAD
EXTRANJEROS	72
NACIONAL	488
TOTAL	560

COMPRAS PROVEEDORES LOCALES



TIPO DE PROVEEDORES



Si bien los importes monetarios en el total de compras disminuyeron un 8.7% entre 2022 y 2023, el panorama en el valor de las transacciones con nuestros proveedores locales es positivo, pues aumentaron en un 3.45 puntos porcentuales.

Como parte de nuestra cultura de mejora continua, lanzamos la medición del índice de recomendación de proveedores, obteniendo un 72%, que demuestra nuestra responsabilidad con la satisfacción de todos los grupos de interés.

En 2024 implementaremos nuevas estrategias y documentos en los procesos, como la inclusión de la Política de Compras Sostenibles, así como un Código de Ética para Proveedores, que desarrollaremos con una visión global, ideas innovadoras y homologación de conceptos que se deben incorporar dentro de nuestro marco regulatorio interno.

A group of diverse people, including men and women of various ethnicities, are smiling and looking towards the camera. They are dressed in professional attire, such as light blue shirts and a white blouse. The background is a blurred office environment.

LAS PERSONAS SON EL CORAZÓN DE NUESTRA ORGANIZACIÓN

El ser humano es el centro de todo lo que hacemos desde nuestro negocio. Garantizar el empleo digno para nuestros colaboradores, su bienestar y el de sus familias, en medio de un ambiente laboral que promueva la salud, el bienestar y el autocuidado; respetar los derechos humanos y crear con ellos vínculos transparentes, basados en la ética empresarial, y contribuir al desarrollo social y la preservación del medioambiente desde la ciudadanía corporativa, son algunos de los desafíos que nos hemos propuesto y de los que hoy podemos dar cuenta.

ATRAEMOS EL MEJOR TALENTO Y FORTALECEMOS SU DESARROLLO PROFESIONAL NUESTRO TALENTO HUMANO

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO

Colaboradores 2023
DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO



FEMENINO	TOTAL DE COLABORADORES	MASCULINO
644	1,041	397
62%		38%

DISTRIBUCIÓN POR GÉNERO Y POR NIVEL

	2022		2023		TOTAL TRABAJADORES POR NIVEL Y POR AÑO	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES	2022	2023
TOTAL EMPLEADOS MFG A 31 DE DICIEMBRE	697	435	644	397	1,132	1,041
DIRECCIÓN 1 EJECUTIVO VICEPRESIDENTES	8	13	6	15	21	21
DIRECCIÓN 2 VICEPRESIDENTES ASISTENTES	15	19	20	15	34	35
DIRECCIÓN 3 GERENCIA MEDIA	132	71	123	70	203	193
EN PUESTOS DE TÉCNICOS	248	168	232	155	416	387
EN PUESTOS DE ADMINISTRATIVOS Y OTROS	294	164	263	142	458	405

Indicadores salariales por género

Reconocemos la importancia de contar con una política salarial justa como parte integral de nuestro compromiso con la sostenibilidad y la responsabilidad corporativa. Es por esto que garantizamos salarios competitivos y condiciones laborales equitativas.

USDS	2022		2023	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
SALARIO MÍNIMO PAGADO EN MULTIBANK	700.00	700.00	700.00	700.00
SALARIO MÍNIMO PAGADO EN PANAMÁ EN EL SECTOR FINANCIERO	636.82	636.82	636.82	636.82

NUESTRO SALARIO MÍNIMO ES UN 10% SUPERIOR AL DEFINIDO POR LEY

DIFERENCIA SALARIAL (USDS)	2022		2023	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
EN PUESTOS DE DIRECCIÓN 1 (EJECUTIVO - VICEPRESIDENTES)	11,444.14	12,026.00	11,429.69	12,018.40
EN PUESTOS DE DIRECCIÓN 2 (VICEPRESIDENTES ASISTENTES)	6,958.29	7,623.74	6,847.77	8,074.67
EN PUESTOS DE DIRECCIÓN 3 (GERENCIA MEDIA)	3,607.14	4,047.37	3,661.25	4,266.47
EN PUESTOS DE TÉCNICOS (PROFESIONAL EXPERTO)	1,888.49	2,145.58	1,896.64	2,183.92
EN PUESTOS DE ADMINISTRATIVOS Y OTROS (ASISTENCIAL Y AUXILIAR)	997.80	965.24	1,007.86	981.00

La diferencia salarial entre hombres y mujeres en los diferentes niveles, se debe a la experiencia laboral y antigüedad.

ROTACIÓN DE PERSONAL

ROTACIÓN DE PERSONAL, DISTRIBUIDA POR EDAD Y GÉNERO	2022	2023
MENORES DE 30 AÑOS	28	37
ENTRE 30 Y 50 AÑOS	72	107
MAYORES DE 50 AÑOS	8	21
FEMENINO	62	108
MASCULINO	46	57



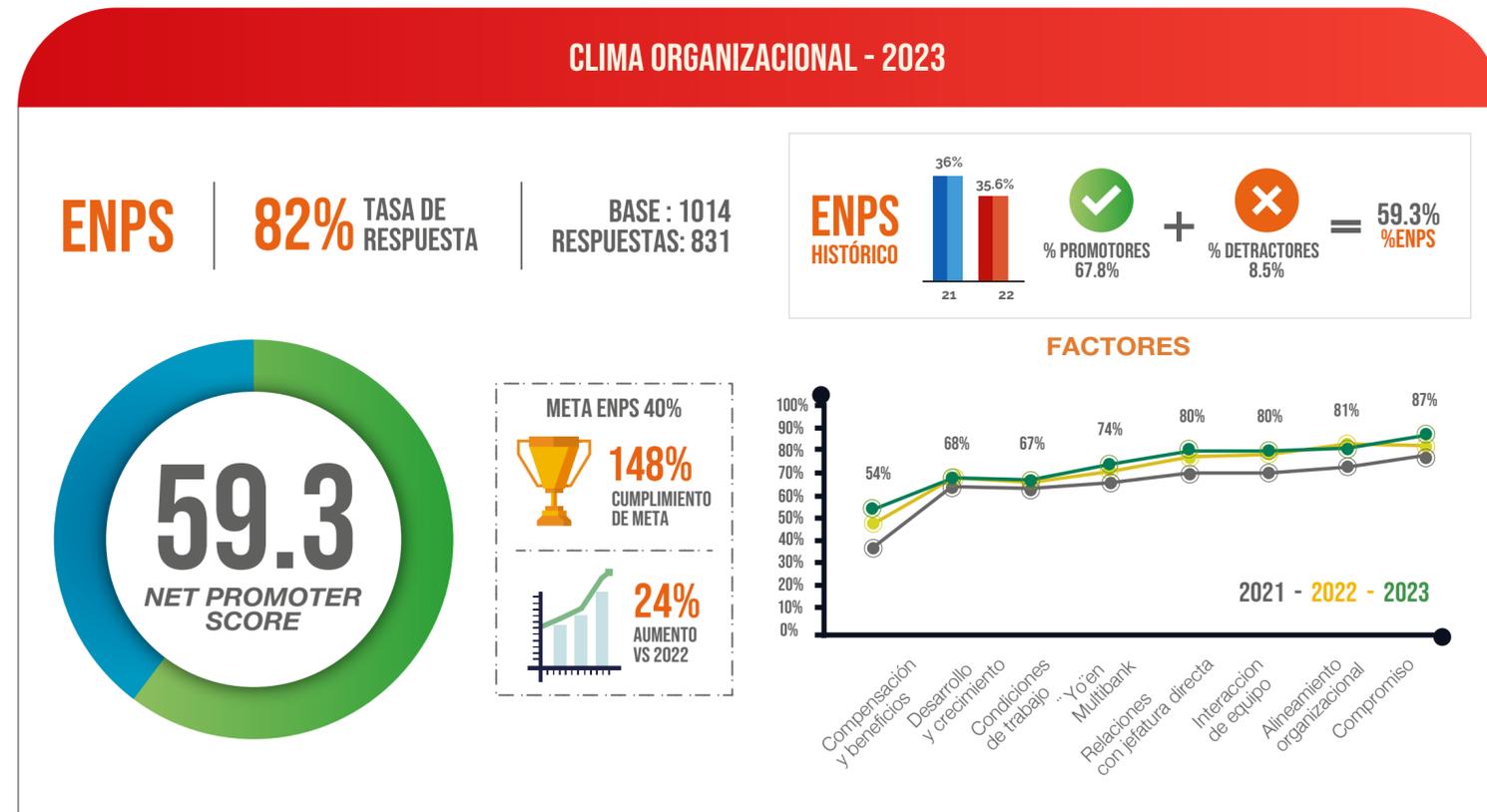
La tasa de rotación de Multibank, Inc., es de 11.7%”.

MENOS DE 30 AÑOS	18%
ENTRE 31 Y 40 AÑOS	38%
ENTRE 41 Y 50 AÑOS	31%
MÁS DE 50 AÑOS	14%
TOTAL 100%	

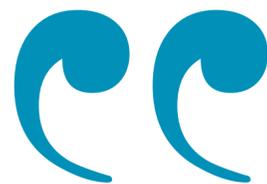
EDAD PROMEDIO 40 AÑOS

Desarrollo y atracción del talento

Para alcanzar el éxito a largo plazo desarrollamos y atraemos el mejor talento. En 2023 nos enfocamos en el fortalecimiento de nuestras políticas y programas de desarrollo profesional, así como en el mejoramiento de la experiencia de los colaboradores. Priorizamos el crecimiento personal y profesional con el Programa de Liderazgo Interno, que tiene el objetivo de empoderar a nuestros líderes en todos los niveles de la organización.



GRACIAS AL TRABAJO EN EQUIPO ENTRE DESARROLLO HUMANO Y LOS LÍDERES DE LA ORGANIZACIÓN, AUMENTAMOS EL ÍNDICE DE RECOMENDACIÓN DE NUESTROS COLABORADORES (ENPS) DE 35.6% EN EL 2022 A 59.3% EN 2023. LOS PLANES DE ACCIÓN TRABAJADOS DURANTE EL AÑO SE ENFOCARON EN MEJORAS EN ASPECTOS DE LIDERAZGO, INTEGRACIÓN, TRABAJO EN EQUIPO Y BENEFICIOS.



En 2023 alcanzamos cerca de 40,000 horas de formación en nuevas habilidades y conocimientos, para estar a la vanguardia del mercado y nuestros clientes”.

HORAS DE FORMACIÓN POR GÉNERO Y NIVEL	2022		2023	
	MUJERES	HOMBRES	MUJERES	HOMBRES
PUESTOS DE DIRECCIÓN	6,495	4,312	7,480	3,954
PUESTOS DE TÉCNICOS	8,845	5,743	6,012	5,617
PUESTOS DE ADMINISTRATIVOS Y OTROS	7,540	3,481	7,273	2,836
TOTAL HORAS DE FORMACIÓN	22,880	13,536	20,765	12,407

Por otra parte, nuestra Política de Remuneración y Reconocimiento está basada en el logro de metas individuales, con la que garantizamos la equidad y la transparencia en la compensación de cada colaborador. Asimismo, a través de nuestras estrategias de digitalización y mejora de procesos hemos simplificado algunas tareas administrativas, desde la solicitud de cartas y productos de crédito, hasta la gestión de capacitaciones internas, a través de flujos que hoy nos permiten agilizar este tipo de trámites.



Diversidad, inclusión y bienestar

La diversidad es la esencia del progreso. Creemos en una cultura empresarial diversa e inclusiva en la que todos se sienten valorados y tienen la oportunidad de desarrollar su potencial. Por tal motivo, desarrollamos la campaña “Rompiendo Barreras y Abriendo Puertas”, que tiene como objetivo crear conciencia sobre la importancia de integrar a personas con capacidades distintas.

Además, mediante jornadas de sensibilización y ferias de empleo captamos talento y afianzamos nuestro compromiso con la igualdad de oportunidades y el respeto por la individualidad de cada colaborador. Es así como en el ámbito de la igualdad de género, firmamos la Iniciativa de Paridad de Género (IPG) y los Principios WEPS de ONU Mujeres, demostrando nuestra convicción en la igualdad de oportunidades para hombres y mujeres.

“De acuerdo con nuestra Política de Reclutamiento y Selección, consideramos a cada aplicante sin discriminar su género, raza, religión, inclinación política, discapacidad física o cualquier otra condición que pueda afectar su participación dentro del mismo”.

De igual forma, adelantamos acciones concretas para crear un ambiente laboral inclusivo, entre las que destacamos:

- La creación de un sitio en nuestra intranet donde compartimos información y recursos útiles para nuestros colaboradores con discapacidad.
- En colaboración con el Mitradel, desarrollamos las cápsulas informativas para facilitar la recepción de hojas de vida de personas con discapacidad, con el objetivo de promover su integración en nuestra empresa.
- Capacitamos a todo nuestro personal sobre igualdad e inclusión, con el fin de aumentar la sensibilización y el respeto a las diferencias individuales.

7 COLABORADORES CON DISCAPACIDAD

“Creemos en la creación de una cultura empresarial diversa e inclusiva, donde todos se sientan valorados y tengan la oportunidad de desarrollar su potencial”.



3



4



ESTRATEGIAS QUE FORTALECEN LA INCLUSIÓN Y EL BIENESTAR

Vales alimentarios.

Este es un beneficio que comienza a aplicarse a partir de un año de servicios en la entidad con el propósito de mejorar la calidad de vida, pues facilita el acceso, no solo a alimentos, sino también a medicamentos y otros productos esenciales.

Teletrabajo y horarios flexibles.

Con el fin de equilibrar la vida laboral y personal, implementamos la modalidad de teletrabajo en las áreas donde es viable hacerlo. Asimismo, adoptamos horarios flexibles como respuesta a las necesidades de nuestros colaboradores, fomentando un ambiente de trabajo con mayor bienestar y productividad.

Créditos hipotecarios con interés preferencial.

A través de este beneficio los colaboradores pueden acceder a créditos con interés por debajo del mercado. Durante 2023 fueron otorgados 8 créditos con interés preferencial (4 para mujeres y 4 para hombres).

También contamos con otros beneficios diseñados con el fin de promover el bienestar, tales como: seguro de vida y salud, estacionamientos, cafetería, bono por nacimiento de hijos, matrimonio, fallecimiento de familiares, culminación de estudios, uniformes, financiamiento de computadoras, celulares y lentes; día libre por cumpleaños, "Tu Day (día libre que otorga el banco)", sábados libres, actividades recreativas y deportivas, sala de lactancia, adelantos de salario, ahorro navideño, tasas de interés especiales y descuentos en comercios.

También identificamos retos sobre el compromiso y el sentido de pertenencia con la organización. Por lo tanto, en 2024 trabajaremos con los diferentes equipos en la ejecución de planes de acción que nos permitan lograr, en toda la organización, el mismo nivel de resultados de las áreas más destacadas durante 2023.

En 2023 otorgamos 16 licencias de maternidad, 14 de nuestras colaboradoras usaron la sala de maternidad y 22 colaboradores recibieron el beneficio económico en concepto de nacimiento de bebé.

SEGURIDAD Y SALUD EN EL TRABAJO

“Nos satisface comunicar que en el último año no se reportaron accidentes laborales”.

En Multibank priorizamos la seguridad y salud en el trabajo de todos nuestros colaboradores. Intensificamos las iniciativas para prevenir riesgos laborales e implementamos un manual detallado con protocolos para identificar, evaluar y mitigar los riesgos inherentes a las diversas tareas laborales.

Contamos con un Comité de Higiene y Seguridad y facilitamos el acceso a servicios médicos de alta calidad, que nos ayudan a garantizar un entorno laboral seguro y saludable, incluyendo atención psicológica, nutricional y de medicina general a través de nuestra entidad de salud, la Multiclínica, en la que pueden acceder a atención tanto presencial como virtual. De igual manera, proveemos sillas ergonómicas especiales para aquellos colaboradores que lo requieran debido a algún diagnóstico médico.

De igual forma y con el fin de crear un entorno más confortable y productivo para nuestros colaboradores, en el diseño y construcción de oficinas administrativas y sucursales, se especifica en los planos y pliegos que las paredes divisorias de *gypsum* deben incluir un aislamiento acústico interno, como fibra mineral o *rockwood*. Además, se prevé el uso de techos suspendidos de fibra mineral en la mayoría de los casos, y se considera la instalación de alfombras en salones de reuniones para mejorar la acústica en las mismas.

Durante 2023 seguimos dando pasos importantes hacia la consolidación de prácticas laborales sostenibles, entre las que entendemos la seguridad ocupacional como un pilar. Así reflejamos nuestro deber con el bienestar de nuestros colaboradores y con un presente más equitativo para todos.

EL RESPETO POR LOS DERECHOS HUMANOS ESTÁ PRESENTE EN TODAS NUESTRAS OPERACIONES

Es por esto que en 2023, avanzamos en la implementación de medidas para evaluar y mitigar cualquier impacto adverso en este sentido y adoptamos un enfoque integral y proactivo para gestionar estos asuntos a lo largo de toda nuestra cadena de valor y en el relacionamiento con nuestros grupos de interés. Aunque no incluimos cláusulas específicas al respecto, nuestros contratos se diseñan dentro del marco normativo panameño, que promueve y protege los derechos humanos en inversiones, financiamientos y relaciones comerciales.

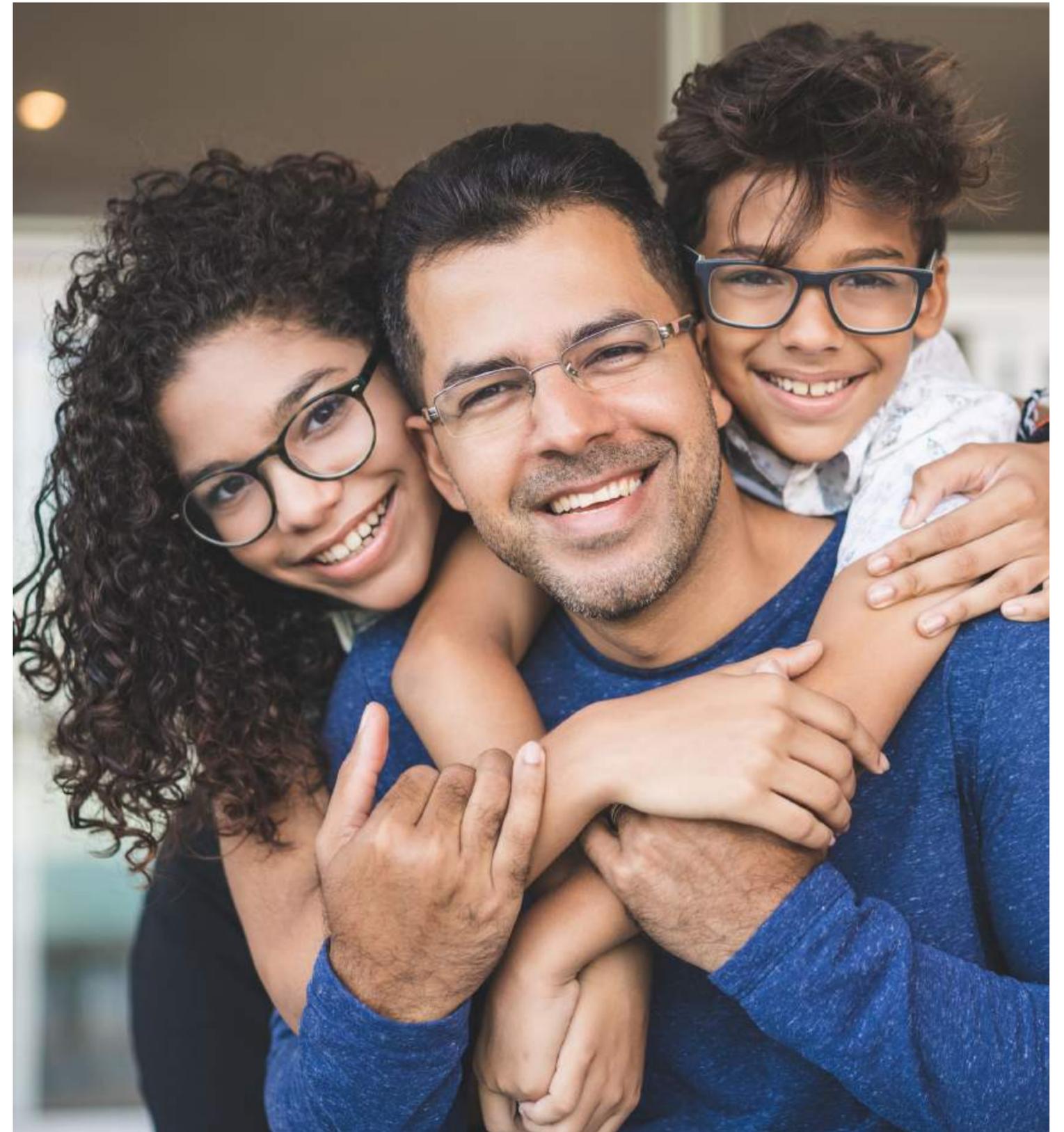
Alcanzamos un hito significativo con la capacitación del 100% del personal de Seguridad Corporativa en la adopción y la aplicación de los Principios Rectores de las Naciones Unidas sobre las Empresas y los Derechos Humanos, y hemos extendido esta práctica a otras organizaciones que nos proveen servicios de seguridad externos. Esta iniciativa no solo abarca al personal de seguridad, sino también a aquellos que mantienen contacto directo con clientes y proveedores. Nuestro objetivo es promover una mayor conciencia sobre las implicaciones de los derechos humanos, y asegurar el cumplimiento de los principios de dignidad, igualdad y justicia en todas nuestras actividades.

Manifiesto de Compromiso con los Derechos Humanos
En este documento expresamos nuestro compromiso con el respeto, la protección, el cumplimiento y la remediación de los derechos humanos en todas nuestras operaciones, alineado con la Declaración Universal de los Derechos Humanos y otros convenios internacionales relevantes.

CLIC AQUÍ 



Durante el 2023 confirmamos que no se identificaron procedimientos que perjudiquen o interfieran contra la libertad de asociación y negociación, así como de trabajo infantil y forzoso, en nuestras operaciones y en la relación con nuestros proveedores”.



ESTAMOS COMPROMETIDOS CON EL DESARROLLO SOSTENIBLE

La ciudadanía corporativa es parte integral de nuestra visión y nuestro compromiso con el desarrollo sostenible, la responsabilidad social empresarial y el bienestar comunitario. Desde nuestra estrategia corporativa nos centramos en tres elementos clave: un enfoque holístico de la acción ciudadana hacia la efectiva toma de decisiones y la planificación a largo plazo; un liderazgo ejecutivo que ejemplifica estos valores y promueve una cultura organizacional basada en la responsabilidad social y la ética; y un compromiso activo con la comunidad local, colaborando y asignando recursos para abordar desafíos sociales y ambientales.

EL FOCO DE NUESTRAS ACCIONES



INVERSIÓN SOCIAL RESPONSABLE

Trabajamos de la mano de organizaciones sociales apoyando proyectos y programas para abordar las necesidades locales y promover el bienestar de la comunidad.

Desarrollamos una serie de iniciativas que abarcan diferentes áreas, como el fomento de la educación, la salud, el emprendimiento y la inclusión social entre las que cabe destacar la igualdad de género y el desarrollo económico.



PARTICIPACIÓN ACTIVA EN LA COMUNIDAD

Fomentamos la participación de nuestros colaboradores en actividades de voluntariado y servicio comunitario, el compromiso cívico y la solidaridad a través de acciones como donaciones de tiempo y habilidades y colaboración con organizaciones sin fines de lucro.



ALIANZAS ESTRATÉGICAS

Con organizaciones comunitarias, gubernamentales y sin fines de lucro para abordar desafíos sociales y promover el desarrollo sostenible, basadas en el diálogo, la colaboración y el intercambio de conocimientos y recursos para maximizar el impacto positivo en la comunidad.

CLIC AQUÍ 

ACCIONES DESARROLLADAS EN 2023

APOYO A FUNDESTEAM PARA FOMENTAR EL INTERÉS DE NIÑAS Y JÓVENES EN LA EDUCACIÓN STEAM.

PARTICIPACIÓN EN EL LABORATORIO LATINOAMERICANO DE ACCIÓN CIUDADANA PARA PROMOVER SOCIEDADES MÁS JUSTAS E INCLUSIVAS.

ORGANIZACIÓN DEL FORO ANTESALA AL FUTURO PARA GENERAR PROPUESTAS QUE CONTRIBUYAN AL DESARROLLO ECONÓMICO Y SOCIAL DE PANAMÁ.

IMPLEMENTACIÓN DEL PROGRAMA EL BUEN TENEDOR PARA RECONOCER LA LABOR DE LA CADENA GASTRONÓMICA PANAMEÑA Y OFRECER EDUCACIÓN FINANCIERA A VENDEDORES DEL MERCADO SAN FELIPE NERI.

APOYO A LA NIGHT OF WONDERS DE LAS DAMAS JUDÍAS PANAMEÑAS WIZO PARA RECAUDAR FONDOS PARA PROGRAMAS DE ACCIÓN SOCIAL.

PATROCINIO AL "BOOTCAMP DE VOCES VITALES", QUE PROMUEVE EL EMPRENDIMIENTO FEMENINO Y CUYOS FONDOS SON INVERTIDOS EN EL PROGRAMA "LAS CLARAS" QUE TIENE COMO FIN APOYAR A MADRES ADOLESCENTES PARA CULMINAR ESTUDIOS DE SECUNDARIA.



VOLUNTARIADO 2023

“

A TRAVÉS DE 9
ACTIVIDADES SE
DONARON

DURANTE 2023
EL PROGRAMA
MULTIVOLUNTARIOS

863

CONTÓ CON LA PARTICIPACIÓN DEL

11% DE
NUESTROS
COLABORADORES

HORAS DE SU
TIEMPO

Con la reactivación del programa MultiVoluntarios desarrollamos acciones dentro de los ejes de acción de la estrategia de sostenibilidad, gracias a las alianzas y el trabajo en equipo.

Reactivación del voluntariado en el marco del aniversario del Banco, a través del conversatorio

¿Tienes actitud de trabajador o de pro?

- Taller de integración, sensibilización y formación expedición 4x4
- Apoyo al Banco de Alimentos de Panamá.
- Limpieza de playa malecón de Costa del Este
- Apoyo al programa pilando ando

- 1ra Asamblea General de MultiVoluntarios el 5 de diciembre, Día Mundial del Voluntariado. con este espacio cerramos el año y presentamos el resumen de las acciones, alcances e impactos; hicimos reconocimientos especiales, presentamos las proyecciones para el próximo periodo, y compartimos con alegría y gratitud los logros de un trabajo en el que pusimos el corazón.



- Participación del primer Viernes Azul de Fundación Pro Niños de Darién.

- Programa de regalos navideños para la niñez darienita.
- Apoyo a Fundesteam a través del programa *Steam Girls 360°*

NUESTROS RESULTADOS

**VOLUNTARIOS
INSCRITOS**

241

**VOLUNTARIOS
ACTIVOS**

112

INVERSIÓN USD

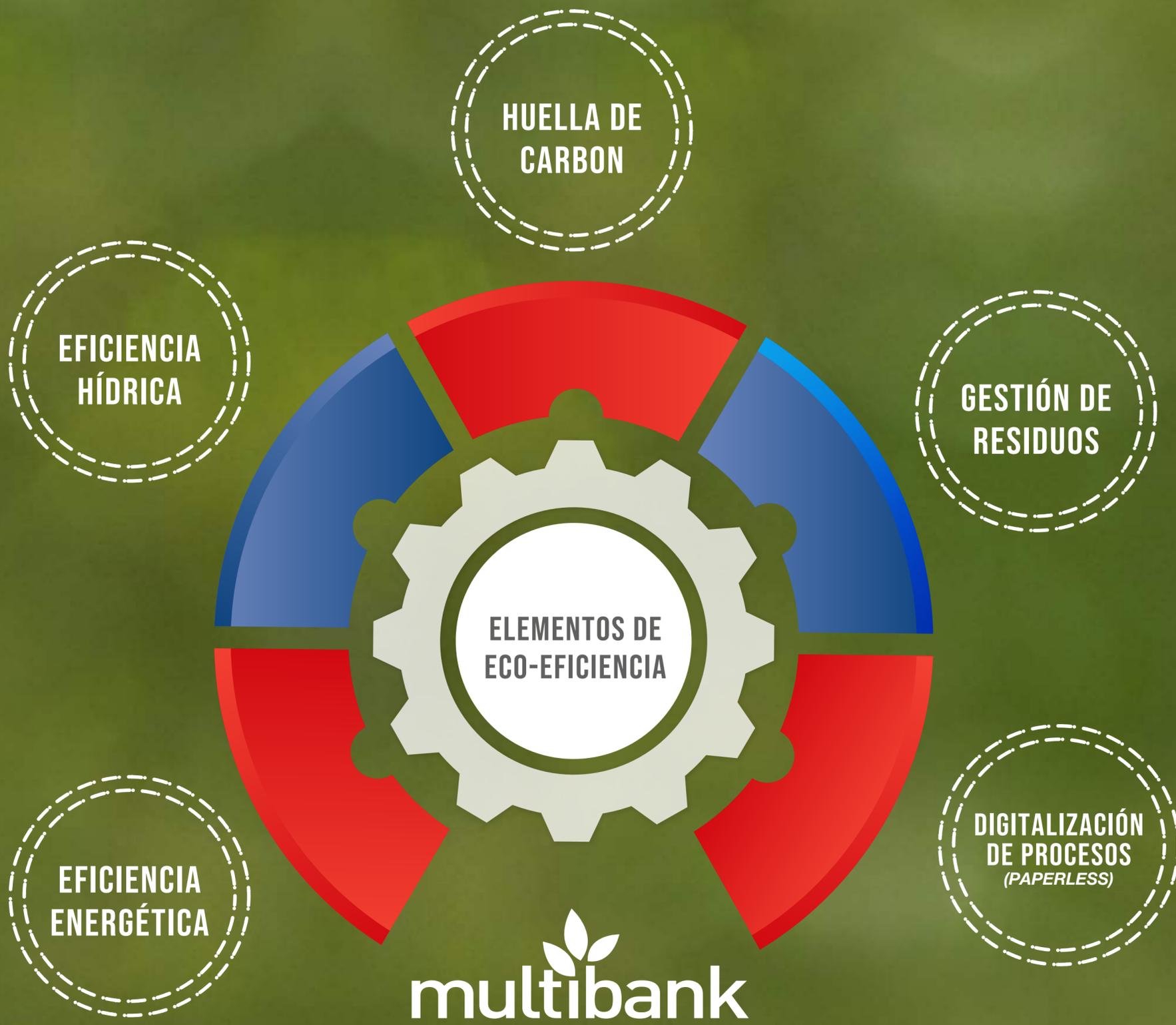
16,082.45

En Multibank creemos que el crecimiento económico debe ser inclusivo. Por eso buscamos ser catalizadores del cambio, impulsando el bienestar y el progreso económico de la sociedad en su conjunto, por lo que nos esforzamos en aportar a la construcción de un futuro donde todos puedan prosperar y disfrutar de un mayor acceso a las oportunidades que ofrece una sociedad en constante evolución.



CRECIMIENTO ECOEFIICIENTE

A partir de nuestra estrategia de sostenibilidad implementamos buenas prácticas en materia de ecoeficiencia y dimos pasos en los asuntos relacionados con cambio climático de cara a nuestro portafolio, teniendo en cuenta los impactos actuales y previsibles, y las medidas preventivas y de protección que debemos considerar en las diferentes actividades del Grupo.



RESULTADOS DE NUESTRA GESTIÓN DE ECOEFICIENCIA
Uso de papel

Dada la naturaleza de nuestras operaciones, el papel es uno de los insumos más utilizados. Por eso adelantamos iniciativas de reducción con una notable disminución del 26% en su consumo en 2023 con respecto al año anterior. Durante este periodo año, empleamos 5,918 resmas de papel, mientras que en 2022 fueron 8,027. Estamos avanzando también en la digitalización de procesos y en campañas internas y externas que nos ayuden a continuar disminuyendo el uso de este recurso.

Durante 2023 invertimos en la adquisición de un **SOFTWARE** para la digitalización de procesos (MS365) que reduce la utilización de papel. Esta iniciativa forma parte del 26% de ahorro en papel que tuvimos en el periodo.

Consumo de energía

EN 2023 LOGRAMOS UNA REDUCCIÓN DE 17% EN EL CONSUMO DE ENERGÍA, PASANDO DE



Esto fue posible gracias a estrategias como el uso de paneles fotovoltaicos y la puesta en marcha de campañas de ahorro de energía. Contamos con 403 paneles solares y 83 sensores de movimientos en la sucursal de Vía España (Casa Matriz). Para 2024 impulsaremos el uso de energía solar con la nueva fase de instalación de 383 paneles solares de 580 watts también en nuestra Casa Matriz, en un área de 990 m2. Este proyecto representa una inversión de USD 120,000, con la capacidad generar aproximadamente 11,750 kWh mensuales en promedio.

AUTOGENERACIÓN DE ENERGÍA	UNIDADES	2023	2022
A PARTIR DE PANELES FOTOVOLTAICOS	KW	11,826.00	11,114.00

Residuos sólidos

Gestionamos los residuos sólidos que generamos por medio del programa de separación en la fuente, reciclaje y disposición final adecuada, con el fin de darle un nuevo uso a aquellos residuos que pueden ser reincorporados en diferentes ciclos productivos.

Al cierre de 2023 reciclamos 2,8 toneladas de materiales entre papel, cartón, plástico, vidrio, electrónicos, tetrabrik y periódico.



Entre las metas que hemos fijado para el año 2024 queremos alcanzar el aprovechamiento de 4,000 kg de material reciclable y reducir en 5% nuestro consumo de papel, en 3% el de energía y en 3% el de agua”.

Programa de reciclaje. Promovemos el manejo eficiente y responsable de los residuos, mediante las mejores prácticas de recolección de materiales reciclables y el descarte de baterías alcalinas. Además del centro de reciclaje, ubicado en Casa Matriz, habilitamos puntos adicionales en varios de los pisos para una mayor respuesta de los colaboradores. **De esta forma, desviamos del vertedero común 2,879.25 kilos, un 71% más con respecto a 2022 (1,679 kilos).**

DESCRIPCIÓN	KG	%
PAPEL	1.355,71	46,9%
CARTÓN	1.005,88	34,8%
LATAS	4,10	0,1%
TETRAPACK	1,00	0,0%
PERIÓDICOS	-	0,0%
BATERIAS	11,52	0,4%
VIDRIO	6,01	0,2%
ELECTRÓNICOS	285,60	9,9%
PLÁSTICO	220,94	7,6%
TOTAL	2.890,771	100%

Reúso, aprovechamiento y venta de mobiliarios y equipos

Aplicamos prácticas de economía circular para aprovechar nuevamente aquellos mobiliarios y equipos que por sus condiciones pueden ser destinados para nuevos usos: 6 computadoras, 5 sumadoras, 4 cafeteras, 34 baterías UPS, 3 sillas de oficina, 9 escritorios, 2 credenzas, 1 mueble aéreo, 2 archivadores, 7 pedestales, 1 caja fuerte y 1 televisor. Además, vendimos internamente un total de 110 computadoras, que por sus condiciones podrían tener segundos usos.

Gestión del recurso hídrico

Durante el periodo del informe el consumo de agua tuvo un incremento del 17% respecto del periodo anterior, pasando de 22,017 m3 a 26,668 m3. Lo anterior se debe al retorno gradual de nuestros colaboradores a las oficinas (post pandemia).

CONSUMO DE COMBUSTIBLES

CONSUMO DE COMBUSTIBLES CONVENCIONALES	UNIDADES	2023	2022
GASOLINA	LITROS	5,022.38	7,253.32
DIÉSEL / GASOLINA	LITROS	5,481.10	8,744.24

En 2022 tuvimos un mayor consumo de combustibles debido a las interrupciones en el suministro de energía en diferentes áreas del país, lo que significó abastecer las plantas eléctricas y por lo tanto un mayor consumo de diésel. De igual manera en 2023, hubo una disminución de la flota vehicular y los viajes terrestres con respecto al año anterior.

Cambio Climático y Gestión de Emisiones

Sin duda alguna el cambio climático ya lo estamos viviendo y debemos actuar de la manera más integral para mitigar sus impactos y adaptarnos a la nueva realidad con un clima más desafiante y con cambios más extremos entre las temporadas.

Conscientes de la importancia de mitigar el impacto ambiental de nuestras operaciones, asumimos la responsabilidad de evaluar y comprender el alcance de nuestras acciones en materia climática, por ello en el 2023 avanzamos con el reporte de emisiones GEI 1 y 2, cuya información detallada se presenta a continuación.

2023		
ALCANCE 1	17.53	T CO2 EQ / AÑO
ALCANCE 2	0.26	T CO2 EQ / AÑO
TOTAL	17,79	T CO2 EQ / AÑO

Los resultados de nuestro cálculo de huella de carbono, nos permite identificar áreas críticas para mejorar y delinear iniciativas clave que nos permitirán avanzar hacia una operación baja en emisiones. Entre los retos que nos hemos planteado se encuentra la implementación de un esquema de monitoreo constante de emisiones y el establecimiento de metas de reducción. El cálculo se hizo con base a la herramienta RTH Corporativo del Ministerio de Ambiente.

Protección y conservación de la biodiversidad

Uno de los desafíos que tenemos como especie es proteger, conservar y salvaguardar el planeta. Este es un asunto que cada vez toma más relevancia a la hora de realizar nuestros análisis financieros, ambientales y sociales. Por lo anterior, en nuestra Política de Riesgo Ambiental y Social declaramos que no participamos o nos vinculamos con actividades relacionadas con:

- La producción o comercio de cualquier producto o actividad considerada por las normativas o convenciones internacionales, incluyendo sin límite la legislación o convenciones relativas a la protección de los recursos de biodiversidad.
- Comercio de animales o productos de especies amenazadas de flora y fauna regulados por la Convención sobre el Comercio Internacional de Especies Amenazadas de Fauna y Flora Silvestres (CITES).
- Operaciones comerciales de tala forestal o compra de equipo de corte de madera para su uso en regiones selváticas tropicales húmedas; producción o comercio de madera u otros productos forestales diferentes a los provenientes de bosques administrados de manera sostenible.
- Pesca de arrastre con red en entornos marinos usando redes de más de 2,5 km de longitud.
- Actividades que conlleven la introducción de organismos modificados genéticamente en el medioambiente natural, sin la respectiva autorización de la autoridad competente.
- Actividades en áreas protegidas por ley nacional o convenciones internacionales, territorios adyacentes o situados aguas arriba, yacimientos de interés científico, hábitats de especies raras o en peligro de extinción y bosques primarios o nativos de importancia ecológica.



NUESTRO DESEMPEÑO FINANCIERO

Entorno Económico

El desempeño de la economía panameña durante 2023 fue robusto, lo que es positivo dado el complejo escenario externo que atraviesa la economía mundial, producto de las condiciones financieras restringidas ante el incremento de las tasas de interés internacionales, lo que ha incidido en el debilitamiento de la actividad económica mundial, aunado a los efectos de la prolongación del conflicto bélico entre Rusia y Ucrania, las tensiones geopolíticas y los efectos adversos que tiene el cambio climático en diversas economías. Observamos también que este crecimiento mantiene la tendencia observada a partir de 2022, luego de la recuperación a partir de 2021. Las pérdidas económicas millonarias que causaron las protestas y los cierres de calles que se mantuvieron entre octubre y noviembre de 2023 por el tema minero impactaron los resultados del cuarto trimestre y esto se observa en el Producto Interno Bruto real del mismo, el cual mostró un crecimiento de 3.3%.

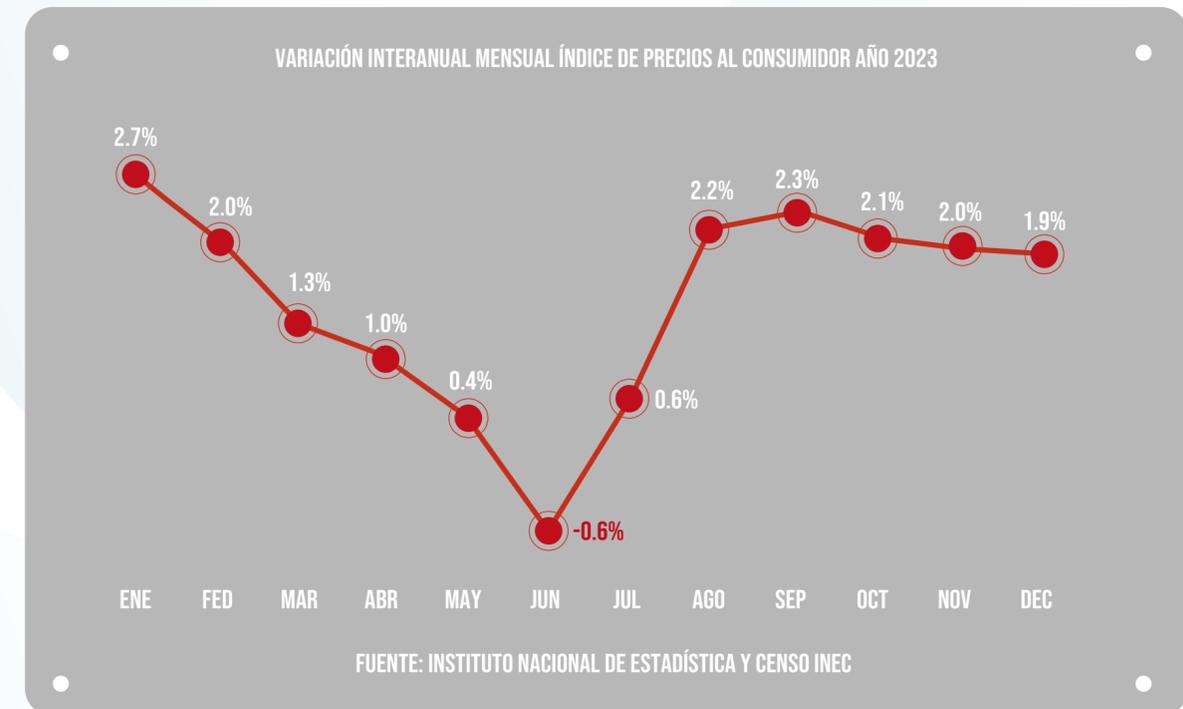
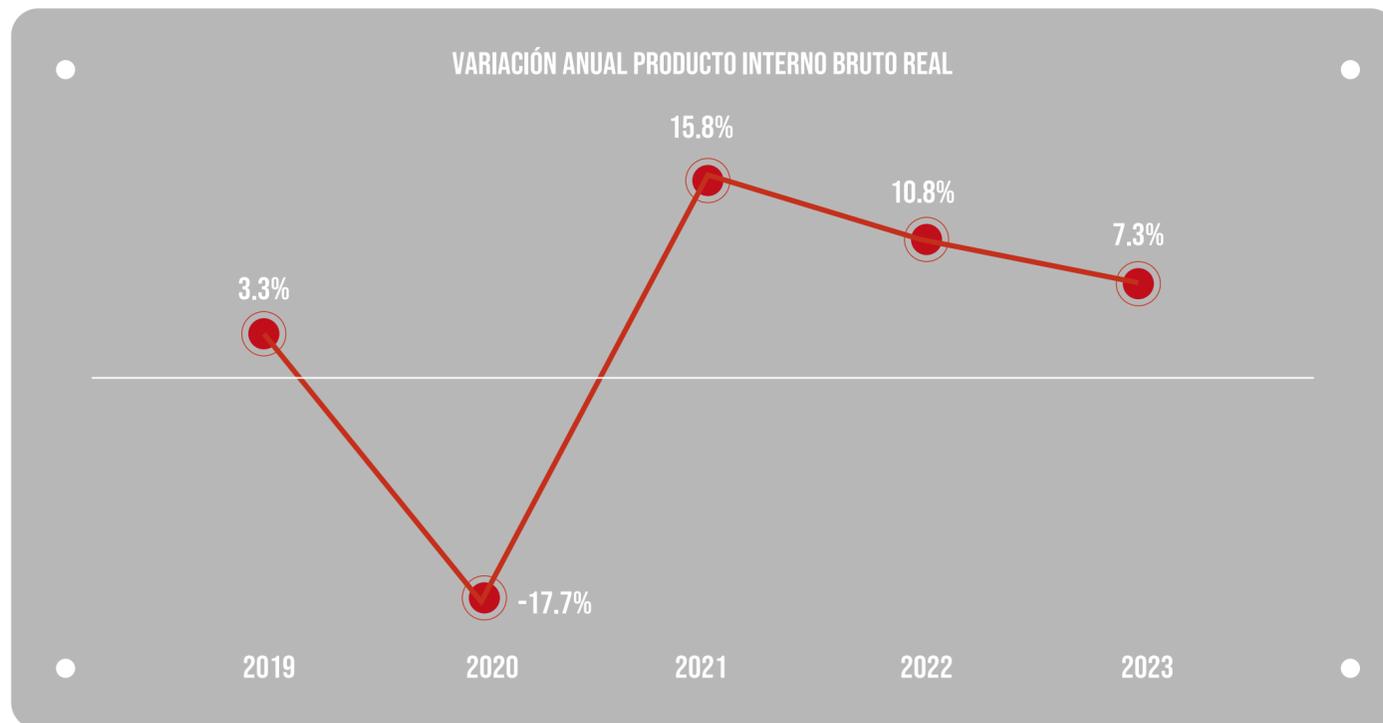
El Instituto Nacional de Estadística y Censo (INEC) reportó que el Producto Interno Bruto (PIB) en medidas de volumen encadenadas con año de referencia 2018 creció, durante el año 2023, en un 7.3%. El PIB registró un monto de USD 78,823.4 millones para el periodo estimado, que correspondió a un aumento de USD 5,374.1 millones.

De las actividades relacionadas con la economía interna que tuvieron un desempeño positivo durante 2023 están: construcción, actividades comerciales, transporte, industrias manufactureras, servicios financieros, electricidad, inmobiliarias y empresariales, artísticas, de entretenimiento y recreativas, y otras de servicios.

De las actividades que generaron valores agregados positivos por el intercambio con el resto del mundo estuvieron: el Canal de Panamá al incrementarse los ingresos por peajes, el transporte aéreo, las reexportaciones de la Zona Libre de Colón; igualmente, las exportaciones de banano, en el sector agropecuario. Mientras que los ingresos generados por las actividades de minas y canteras relacionadas con la exportación de cobre y sus concentrados disminuyeron.

De acuerdo con reportes con fecha corte diciembre 2023, el Banco Mundial, la Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL), el Banco Mundial y el Fondo Monetario Internacional¹ proyectan un crecimiento real para el año 2024 de 4.6%, 4.2% y 4.0%, respectivamente. Acotamos que estas cifras están entre las más altas de Latinoamérica y el Caribe.

Por otro lado, es importante destacar que Panamá mantiene una calificación de riesgo soberana, con corte diciembre 2023, ubicada en la categoría BBB (perspectiva estable) en el caso de *S&P Global Ratings*, BBB- (perspectiva negativa) por parte de *Fitch Ratings*² y en el nivel Baa2 (perspectiva negativa) por parte de *Moody's*.



1. El 3 de marzo 2024 el Fondo Monetario Internacional rebajó la previsión de crecimiento de Panamá para 2024 a 2.5%
2. El 28 de marzo 2024 *Fitch Ratings* rebajó la calificación de deuda soberana de la República de Panamá a BB+ con perspectiva estable

La inflación global general y subyacente ha continuado su descenso desde los picos de 2022. La moderación de la inflación de los precios de la energía y los alimentos, junto con la desaceleración de la demanda de bienes por parte de los consumidores y la recuperación de las cadenas de suministro mundiales, ejercieron una importante presión a la baja sobre la inflación de los bienes. Sin embargo, la inflación sigue por encima del objetivo en la mayoría de las economías avanzadas y alrededor de la mitad de los países emergentes y en desarrollo con metas de inflación.

El INEC reporta el IPC Nacional Urbano, de diciembre 2023-22, presentó una variación interanual de 1.9% y agrega que los grupos que mostraron aumentos fueron: Vivienda, agua, electricidad y gas en 9.9%; Educación 3.7%; Bienes y servicios diversos 3.6%; Alimentos y bebidas no alcohólicas 2.4%; Bebidas alcohólicas y tabaco 2.3%; Restaurantes y hoteles 2.1%; Salud 1.3%; y Transporte 1.1%.

Agrega que los grupos que registraron disminuciones fueron: Prendas de vestir y calzado en 1.7%; Muebles, artículos para el hogar y para la conservación ordinaria del hogar 1.1%; Comunicaciones; y Recreación y cultura, ambos 0.5%.

GESTIÓN DEL SISTEMA BANCARIO PANAMEÑO

EL BALANCE DE SITUACIÓN DEL SISTEMA BANCARIO NACIONAL REGISTRÓ PARA EL CIERRE DEL MES DE DICIEMBRE DEL AÑO 2023 UN TOTAL DE ACTIVOS DE

USD 131,052 MILLONES

ES DECIR, UN AUMENTO DE 5.5% RESPECTO A LOS

USD 123,929 MILLONES

AL CIERRE DE 2022.

Este desempeño fue impulsado en primer lugar, por el crecimiento de la cartera crediticia bruta tanto a nivel local como internacional, la cual alcanzó un total de USD 82,588 millones con una variación de 5.3% respecto al año 2022. En el caso de los préstamos locales, registraron un aumento de 3.6% a diciembre 2023 con relación al cierre del año anterior, impulsado por los sectores de mayor participación como industria (8.0%), comercio (4.6%), consumo personal (4.5%), hipotecario (3.9%) y agropecuarios (0.7%).

Estos grupos compensaron el descenso de otro sector relevante como construcción, cuyos créditos descendieron en 1.3% en el año. Finalmente, la cartera doméstica de crédito de consumo está compuesta por tarjetas de crédito, préstamos personales y créditos de autos.

El crecimiento de los activos del Sistema Bancario Nacional también se vio favorecido por el aumento de las inversiones brutas en valores, las cuales se ubicaron en USD 27,276 millones con una variación de 10.8%.

Los activos líquidos netos, por su parte, reflejaron un descenso de 1.7% en 2023, registrando un saldo de USD 15,956 millones.

El total de depósitos captados registró un saldo de USD 92,249 millones, lo cual refleja un aumento de 6.9% en comparación con el cierre del año 2022, mientras que las obligaciones presentaron un saldo de USD 20,727 millones, una disminución de 2.2% en el mismo periodo. Los depósitos locales del Sistema Bancario Nacional representaron el 70.2% del total de los depósitos del sistema y se mantuvieron estables con relación al cierre del año 2022, con un aumento de 3.7%. Los depósitos locales oficiales aumentaron 9.4% en el periodo, en tanto que los locales de particulares aumentaron 2.7%.

El nivel de patrimonio del Sistema Bancario Nacional experimentó un aumento de 9.5% con relación al cierre de 2022, alcanzando en diciembre 2023 un total de USD 13,854 millones, con un indicador de adecuación de capital de 15.12%.

En términos de utilidad neta, el Sistema Bancario Nacional en 2023 alcanzó USD 2,196 millones, un aumento de 40.1% respecto al año 2022. El retorno sobre activos promedio (ROAA) del Sistema Bancario Nacional durante 2023 fue 1.7%, en tanto que el retorno sobre el patrimonio promedio (ROAE) del mismo registró un nivel de 16.6%.

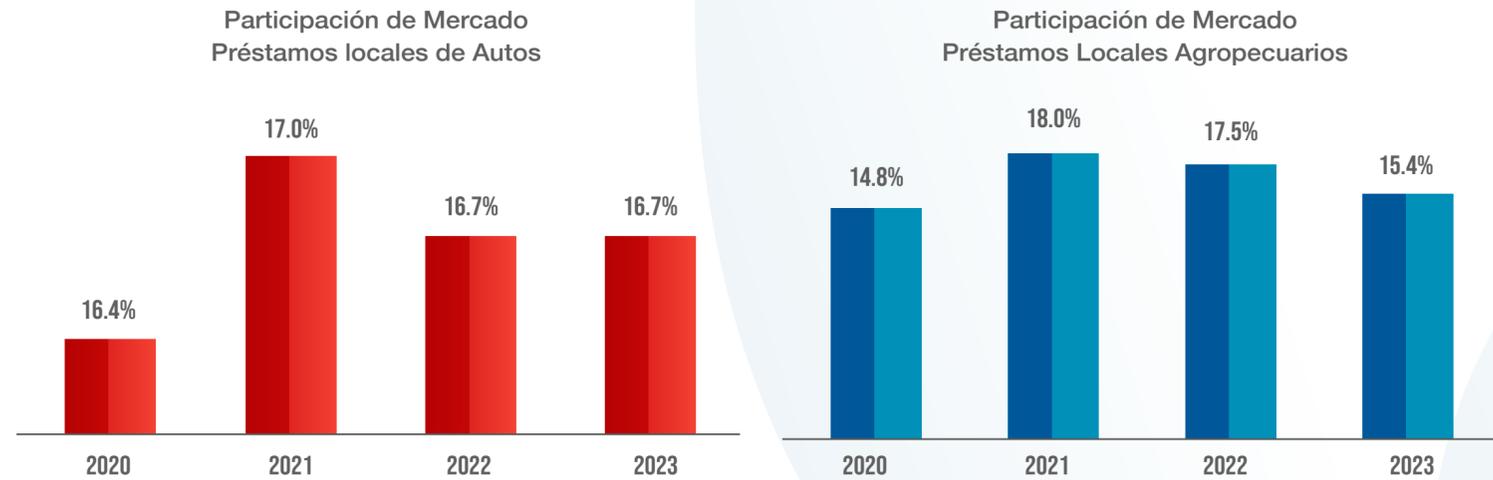
Respecto a los indicadores de calidad de cartera crediticia, observamos que los préstamos morosos registraron un nivel de 1.77% del total de cartera de préstamos del Sistema Bancario Nacional y, por otra parte, el saldo vencido o con atrasos de más de 90 días, representó un 2.57% del total de la cartera de préstamos del Sistema Bancario Nacional.

El Sistema Bancario Nacional, como consecuencia de la generación interna de patrimonio a través de la utilidad neta del sector, registra elevados niveles de capitalización, reflejados en un índice de adecuación de capital regulatorio de 15.12% al 31 de diciembre de 2023, superando de manera significativa al mínimo exigido por la legislación bancaria.

Participación de Mercado

Al cierre de 2023, Multibank logró una participación de mercado de 5.5% respecto a la cartera bruta de préstamos locales del Sistema Bancario Panameño. Fuimos el segundo mayor proveedor de préstamos para automóviles, con una participación de mercado de 16.7%, el tercer mayor proveedor de créditos agropecuarios, con una cuota de mercado de 15.4%, el cuarto mayor proveedor de préstamos de construcción, con una participación de mercado de 9.9% y el sexto mayor proveedor de préstamos comerciales, con una cuota de mercado de 6.1%.

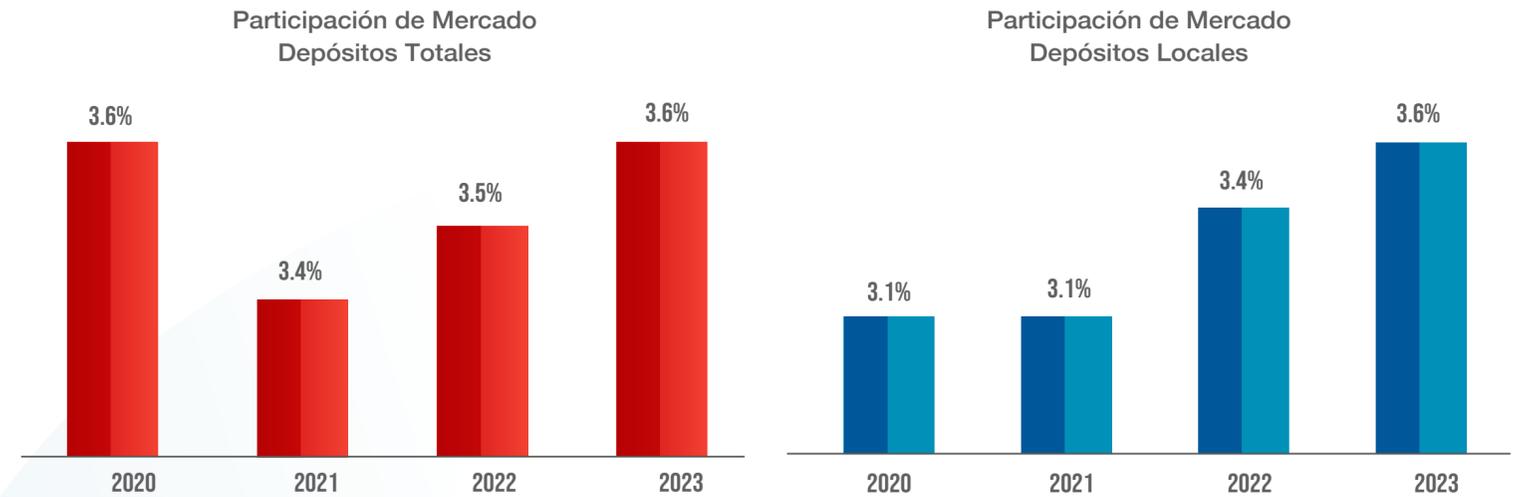
PRINCIPALES CIFRAS DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO



Fuente: Superintendencia de Banco de Panamá

POR SU PARTE, MULTIBANK MANTIENE A DICIEMBRE DEL AÑO 2023 UNA PARTICIPACIÓN DE MERCADO DE 3.6%, TANTO EN DEPÓSITOS TOTALES COMO EN DEPÓSITOS LOCALES.

PRINCIPALES CIFRAS DE PARTICIPACIÓN DE MERCADO



Fuente: Superintendencia de Banco de Panamá

NUESTRAS CALIFICACIONES DE RIESGO

Las siguientes calificaciones reflejan la solidez financiera de nuestra empresa, su buen desempeño operativo y su posición competitiva en el mercado.

MULTI FINANCIAL GROUP INC. CALIFICACIONES VIGENTES AL 31 DE DICIEMBRE DE 2023

MULTIBANK INC.

	LARGO PLAZO	PERSPECTIVA	CORTO PLAZO
FITCH RATINGS - CALIFICACIÓN INTERNACIONAL	BB+	ESTABLE	B
MOODY'S - CALIFICACIÓN INTERNACIONAL	BA1	ESTABLE	NP
FITCH RATINGS - CALIFICACIÓN LOCAL	AA (PAN)	ESTABLE	F1+(PAN)

MULTIBANK SEGUROS

	FOTALEZA FINANCIERA ESCALA NACIONAL	PERSPECTIVA
FITCH RATINGS	AA (PAN)	ESTABLE

PARA MÁS INFORMACIÓN
DETALLADA 2023

[CLIC AQUÍ](#)

Nuestras buenas calificaciones de riesgo y nuestra participación dentro de Grupo AVAL y Banco de Bogotá nos dan acceso a financiación en mejores condiciones y fortalecen nuestra confianza en el futuro. Por eso, continuaremos trabajando por mantenerlas, mejorarlas, crecer y crear valor para nuestros grupos de interés.

**DESEMPEÑO FINANCIERO, ANÁLISIS DE SOLVENCIA Y EFICIENCIA
MULTI FINANCIAL GROUP, INC. Y SUBSIDIARIAS**

USD MILLONES	DIC 23	DIC 22	DIC 22-23 %
BALANCE DE SITUACIÓN			
DISPONIBLE	184	220	-16.5%
CORPORATIVOS	1,832	1,951	-6.1%
PEQUEÑA EMPRESA	111	105	5.7%
BANCA DE PERSONAS	1,699	1,668	1.9%
PRÉSTAMOS	3,642	3,724	-2.2%
PROVISIONES	65	71	-8.3%
CARTERA NETA	3,577	3,653	-2.1%
INVERSIONES	877	923	-5.0%
OTROS ACTIVOS	294	335	-12.2%
TOTAL DE ACTIVOS	4,931	5,131	-3.9%
DEPÓSITOS DE CLIENTES	3,333	3,026	10.1%
OTRO FONDEO	1,090	1,622	-32.8%
OTROS PASIVOS	119	122	-2.5%
TOTAL DE PASIVOS	4,542	4,771	-4.8%
TOTAL PATRIMONIO	390	361	8.1%
TOTAL DE PASIVOS + PATRIMONIO	4,931	5,131	-3.9%
ESTADO DE RESULTADOS			
INGRESOS DE INTERESES	285	254	12.4%
GASTOS DE INTERESES	209	148	41.5%
INGRESOS POR INTERESES Y COMISIONES, NETO	76	106	-28.3%
PROVISIÓN DE CARTERA	21	23	-8.9%
PROVISIÓN EN OTRAS CUENTAS POR COBRAR	0.04	0.1	-61.5%
OTRAS PROVISIONES	-1.2	-0.3	329.2%
GASTOS GENERALES Y ADMINISTRATIVOS	84	87	-3.1%
OTROS INGRESOS	40	38	5.2%
UTILIDADES ANTES DE IMPUESTOS	13	34	-62.8%
IMPUESTOS SOBRE LA RENTA	-2	-4	-46.1%
UTILIDAD NETA	9	30	-68.6%

Multi Financial Group, Inc. (MFG) reportó activos consolidados por USD 4,931 millones, manteniendo un nivel estable con relación al cierre del año 2022 (USD 5,131 millones). La cartera de préstamos (incluyendo intereses y comisiones descontadas no ganadas) mostró un saldo de USD 3,642 millones al cierre del 2023. Se resalta el aumento de las carteras de préstamos personales (USD 15.3 millones), préstamos de autos (USD 13.5 millones) y de pequeña empresa (USD 5.9 millones), que mitigaron parcialmente la disminución en préstamos corporativos.

Al cierre de 2023, los indicadores de calidad de activos de MFG se mantuvieron en niveles adecuados, con un índice de préstamos vencidos a total de préstamos de 2.3% y la cobertura de reservas (reservas para pérdidas en préstamos a cartera vencida) de 77%. Considerando la provisión dinámica y el exceso de reservas que se registra en las cuentas de patrimonio, la cobertura de reservas se ubicó en 143% al cierre del año 2023.

Los depósitos de clientes constituyen la principal fuente de fondeo de MFG, representando el 75% y totalizando USD 3,333 millones al cierre de 2023; excluyendo los intereses por pagar. Del total de depósitos, 70% corresponden a depósitos a plazo fijo, 14% depósitos de ahorros y 16% depósitos a la vista. Al cierre de 2023, el fondeo total fue de USD 4,422 millones, donde los depósitos mostraron un crecimiento de 10.1% versus 2022.

El patrimonio neto de MFG cerró en USD 390 millones al finalizar el año 2023, mostrando un aumento de 8.1% con relación a 2022 (US\$361 millones en 2022), impulsado principalmente por un aumento de USD 13.7 millones en Utilidades no distribuidas y una reducción de 20% (USD 18 millones) en las pérdidas no realizadas por valoración de inversiones a valor razonable con cambios en otras utilidades integrales.

Las notas subordinadas totalizan USD 33 millones y cuentan con vencimientos entre 2032 y 2033; estas emisiones califican como parte del Capital Tier 2. En ese mismo contexto, el índice de Adecuación de Capital mantiene su solidez, alcanzando un 12.51% al cierre del año 2023, excediendo amplia y consistentemente el mínimo regulatorio del 8%.

En cuanto al desempeño durante 2023, los ingresos crecieron impulsados por los intereses ganados de Préstamos y Depósitos en Bancos, lo que permitió disminuir el impacto en el incremento de los gastos financieros, producto del escenario de incrementos de tasas por parte de la Reserva Federal. El buen desempeño de la administración del riesgo crediticio se observa en la reducción de un 9% del Gasto de Provisión, producto de menores requerimientos. Adicionalmente, la gestión administrativa del banco, mediante las iniciativas de mejora de procesos, eficiencias y control de gastos, aportó a los resultados con una reducción de Gastos Generales y Administrativos por el orden de los USD 2.6 millones.

Con relación a los indicadores de rentabilidad, MFG registró un retorno sobre activos promedio de 0.2% y retorno sobre patrimonio promedio de 2.5% para el año 2023.

Los activos líquidos, compuestos por efectivo, depósitos en bancos e inversiones de los gobiernos de Estados Unidos y sus Agencias, y de la República de Panamá, totalizaron USD 901 millones al cierre del año 2023, manteniendo a su vez un índice de liquidez reportado por Multibank Inc. (Banco Matriz) al ente regulador, bajo los parámetros del Acuerdo No. 4-2008 de 50.07% cumpliendo ampliamente con el mínimo requerido de 30%.

MB SEGUROS
APORTÓ UNA UTILIDAD NETA DE

\$6.9 MM.USD

CON UN CRECIMIENTO DEL

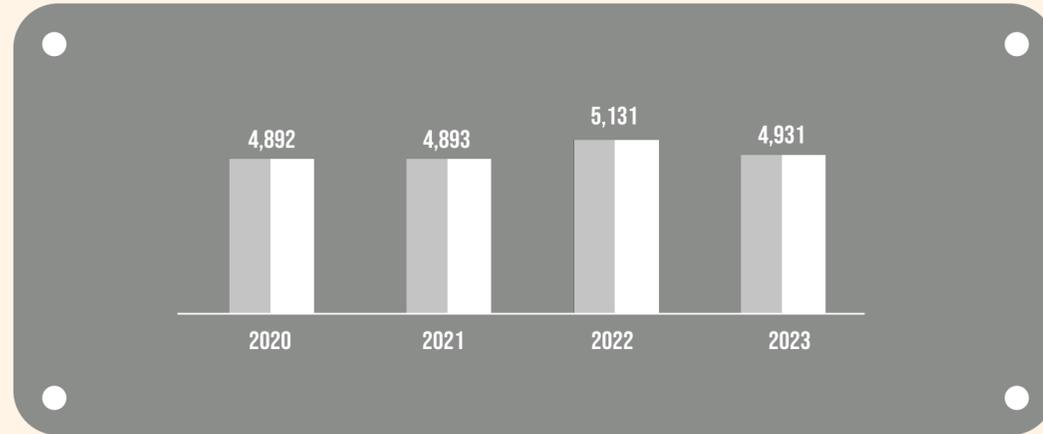
CON UN CRECIMIENTO DEL

23% COMPARADO
CON EL
PERÍODO

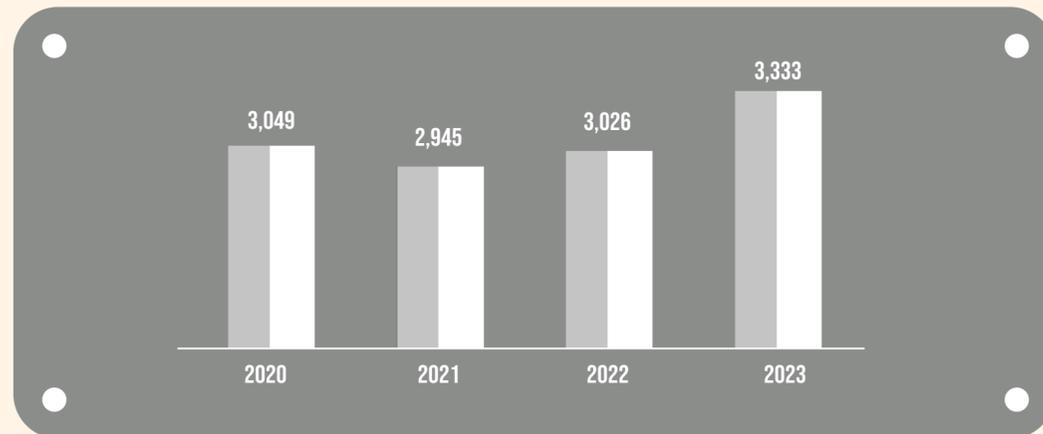
ANTERIOR

DE IGUAL FORMA SE LOGRÓ
UN CRECIMIENTO EN PRIMA
SUSCRITA DE UN 4%
COMPARADO CON EL 2022.
LA ASEGURADORA
CONTRIBUYÓ CASI CON EL
80% DE LA UTILIDAD DEL
BANCO.

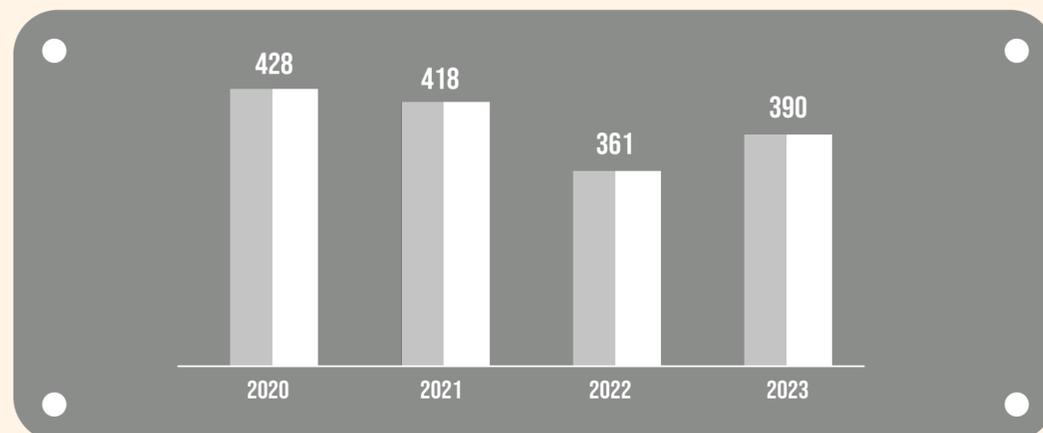
**PRINCIPALES CIFRAS FINANCIERAS
TOTALES DE ACTIVOS USD MM**



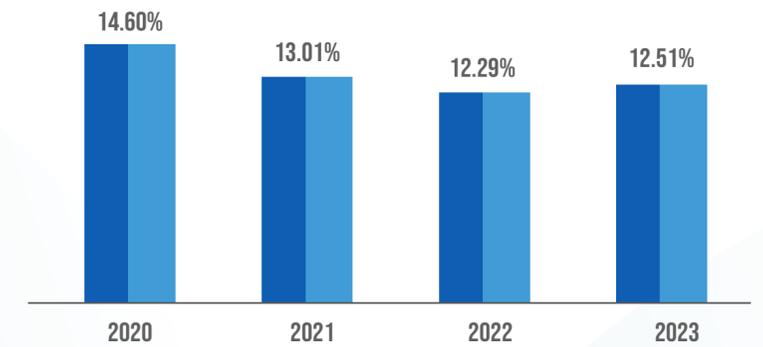
DEPÓSITOS DE CLIENTES USD MM



PATRIMONIO USD MM



ÍNDICE DE ADECUACIÓN DE CAPITAL



FUENTES: ESTADOS FINANCIEROS

Adecuación de capital

La política del Grupo Bancario es la de mantener un capital sólido, que pueda soportar a futuro el desarrollo de los negocios de inversión y crédito dentro del mercado, con niveles adecuados en cuanto al retorno del capital de los accionistas y la adecuación de capital requerida por los reguladores.

Basados en el Acuerdo No. 001-2015, modificado por el Acuerdo No. 013-2015 y el No. 003-2016, modificado por el Acuerdo No. 008-2016, emitidos por la Superintendencia de Bancos de Panamá, MFG al 31 de diciembre de 2023, mantiene una adecuación de capital regulatorio que supera ampliamente el mínimo requerido de 8%.

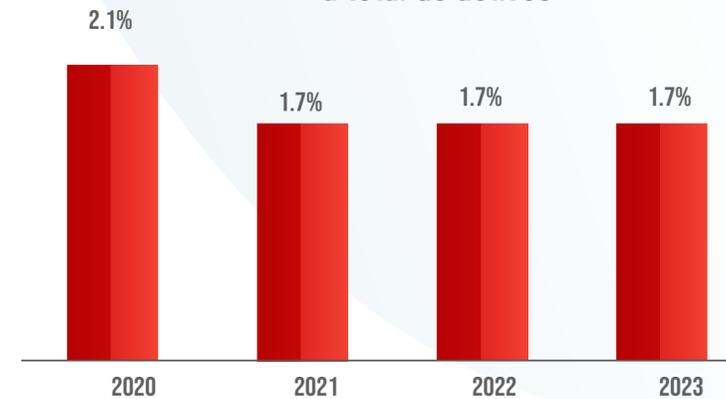
Eficiencia

En cuanto a la eficiencia operativa para el año 2023, los esfuerzos del banco estuvieron concentrados en incrementar los ingresos, lo cual se reflejó en un aumento del 12% en los ingresos por intereses comparado con el 2022. El repunte de la Ganancia en Instrumentos financieros, junto a las Primas de seguros y las Comisiones permitieron el crecimiento de los Otros Ingresos en un 5%.

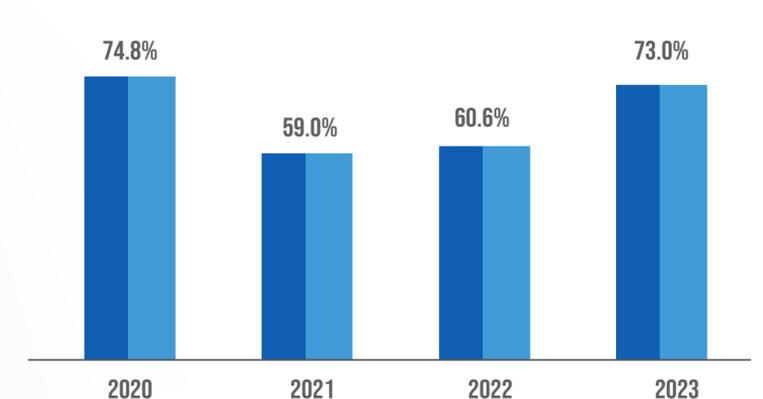
El aumento de los ingresos permitió absorber el incremento en los gastos financieros, derivados del pago de interés por Depósitos de Clientes y las Obligaciones Financieras. Por el lado de los gastos, el enfoque estuvo principalmente, en las eficiencias procedentes de las mejoras en los procesos e iniciativas de reducción de gastos. Las acciones tomadas por la administración del banco han permitido mantener la eficiencia por el orden del 73% a pesar de la situación económica post pandemia en el país y al significativo incremento de tasas en los mercados internacionales.

PRINCIPALES CIFRAS DE EFICIENCIA

Gastos generales y administrativos a total de activos



Eficiencia operativa



FUENTES: ESTADOS FINANCIEROS

TABLA ASG

Incluye la gestión de indicadores relacionados con estándares e indicadores: GRI (*Global Reporting Initiative*) y SASB (*Sustainability Accounting Standards Board*)



INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME ASG	PÁG	ESTÁNDAR
GRI 2-2	Entidades incluidas en la presentación de informes de sostenibilidad	Alcance del reporte	6	GRI
		Multifinancial Group en cifras	5	GRI
GRI 2-3	Periodo objeto del informe, frecuencia y punto de contacto	Alcance del reporte	6	GRI
		Nuestro desempeño financiero	61	GRI
GRI 2-6	Actividades, cadena de valor y otras relaciones comerciales	Nuestro desempeño financiero	61	GRI
		Miramos el futuro desde hoy	31	GRI
		Un ecosistema en constante evolución.	38	GRI
		Banca Personas, Banca Empresas, Banca Corporativa, MB Seguros y Multi Securities: Un ecosistema en constante evolución/Seguros: Avanzando con paso firme: logros y perspectivas en el horizonte	43	GRI
GRI 2-7	Colaboradores	Las personas son el corazón de nuestra organización	5, 50, 51,52	GRI
GRI 2-9	Estructura de gobernanza y composición	Sobre nosotros	9	GRI
		Lideramos con integridad y transparencia	12, 13	GRI
		Junta Directiva	14	GRI
GRI 2-10	Nominación y selección del máximo órgano de gobierno	Equipo ejecutivo	15	GRI
GRI 2-11	Presidente del máximo órgano de gobierno	Junta Directiva	14	GRI
GRI 2-12	Función del máximo órgano de gobierno en la selección de objetivos, valores y estrategia	Sobre nosotros/Valores Corporativos	9	GRI
		Gobierno Corporativo/estructura general	13	GRI
GRI 2-13	Delegación de la responsabilidad de gestión de los impactos	Junta Directiva	14	GRI
GRI 2-14	Función del máximo órgano de gobierno en la presentación de informes de sostenibilidad	Junta Directiva	6, 14	GRI
GRI 2-15	Conflictos de interés	Ética en los negocios	18	GRI
GRI 2-17	Conocimientos colectivos del máximo órgano de gobierno	Equipo ejecutivo	15	GRI
GRI 2-22	Declaración sobre la estrategia de desarrollo sostenible	Gestión de riesgo	20	GRI
		En Multibank generamos valor sostenible a la sociedad	21	GRI
		Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno. Finanzas sostenibles	43	GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME ASG	PÁG	ESTÁNDAR
GRI 2-24	Incorporación de los compromisos y políticas	Nuestros compromisos	4	GRI
		Construimos relaciones de confianza	17	GRI
GRI 2-23	Compromisos y políticas	Acompañamos el crecimiento del país desde 1990	8, 9	GRI
		Construimos relaciones de confianza	17	GRI
		Gestión de riesgo	20	GRI
		Evaluamos esquemas de financiamiento que incentiven buenas prácticas ambientales	48	GRI
GRI 2-26	Mecanismos para solicitar asesoramiento y plantear inquietudes	Construimos relaciones de confianza	17	GRI
GRI 2-28	Afiliación a asociaciones	En Multibank generamos valor sostenible a la sociedad	22	GRI
GRI 2-29	Enfoque para la participación de los grupos de interés	En Multibank generamos valor sostenible a la sociedad	27	GRI
		Los comportamientos de nuestros clientes han cambiado. Digitalización y experiencia del cliente	42	GRI
GRI 3-1	Proceso de determinación de los temas materiales	Gestión de riesgo	20	GRI
		En Multibank generamos valor sostenible a la sociedad	23, 25, 26	GRI
		El respeto por los Derechos Humanos está presente en todas nuestras operaciones	54	GRI
		Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno. Finanzas sostenibles TCFD	43	GRI
		Afianzamos nuestras relaciones comerciales. Optimización de la gestión de proveedores	48	GRI
GRI 3-2	Lista de temas materiales	En Multibank generamos valor sostenible a la sociedad	26	GRI
GRI 3-3	Gestión de los temas materiales	Gestión de riesgo	20	GRI
		Un ecosistema en constante evolución. Banca universal: Multibank, MB Seguros y Multi Securities. Banca Personas	34	GRI
		Miramos el futuro desde hoy	40	GRI
		Miramos el futuro desde hoy	44	GRI
		Los comportamientos de nuestros clientes han cambiado	42	GRI
		Trabajamos por la desaceleración del cambio climático	46	GRI
		Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno	48	GRI
		Construimos relaciones de confianza	18	GRI
GRI 201-1	Valor económico directo generado y distribuido	Multifinancial Group en cifras	5	GRI
GRI 204-1	Proporción de gasto en proveedores locales	Afianzamos nuestras relaciones comerciales	48	GRI
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Cero tolerancia con el delito	18	GRI
		Garantizamos la sostenibilidad financiera	20	GRI
		Miramos el futuro desde hoy	43	GRI

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME ASG	PÁG	ESTÁNDAR
GRI 205-1	Operaciones evaluadas en función de los riesgos relacionados con la corrupción	Mejoramos la experiencia del cliente	40	GRI
GRI 205-2	Comunicación y formación sobre políticas y procedimientos anticorrupción	Cero tolerancia con el delito	18	GRI
GRI 301-1	Materiales utilizados por peso o volumen	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 302-1	Consumo energético dentro de la organización	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 302-4	Reducción del consumo energético	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 303-5	Consumo de agua	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 305-1	Emisiones directas de GEI (alcance 1)	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 305-2	Emisiones indirectas de GEI al generar energía (alcance 2)	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 306-2	Residuos por tipo y método de eliminación	Crecimiento ecoeficiente	50	GRI
GRI 405-1a	Diversidad de organos de gobierno y empleados	Junta Directiva	14	GRI
GRI 408-1	Operaciones y proveedores con riesgo significativo de casos de trabajo infantil	El respeto por los Derechos Humanos está presente en todas nuestras operaciones	54	GRI
GRI 412-3	Acuerdos y contratos de inversión significativos con cláusulas sobre derechos humanos o sometidos a evaluación de derechos humanos	El respeto por los Derechos Humanos está presente en todas nuestras operaciones	54	GRI
GRI 413-1	Operaciones con programas de participación de la comunidad local, evaluaciones del impacto y desarrollo	Estamos comprometidos con el desarrollo sostenible	56	GRI
GRI 418-1	Reclamaciones fundamentadas relativas a violaciones de la privacidad del cliente y pérdida de datos del cliente	Enfoque para la gestión de riesgos de seguridad de datos	41	GRI
GRI FS-1	Políticas con aspectos medioambientales y sociales específicos aplicadas a las líneas de negocios	Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno	43	GRI
GRI FS-2	Procedimientos para la evaluación y el control de riesgos sociales y medioambientales en las líneas de negocio	Sistema de Análisis de Riesgo Ambiental y Social -SARAS	44	GRI
GRI FS-4	Proceso(s) para mejorar la competencia de los empleados para implementar las políticas y procedimientos medioambientales y sociales aplicados a las líneas de negocio	Evaluamos esquemas de financiamiento que incentiven buenas practicas	48	GRI
GRI FS-6	Porcentaje de la cartera para las líneas de negocio	Miramos el futuro desde hoy	34, 36, 37	GRI
GRI FS-9	Cobertura y frecuencia de auditorías para evaluar la implementación de las políticas medioambientales y sociales y los procedimientos de evaluación de riesgos	Evaluamos esquemas de financiamiento que incentiven buenas practicas ambientales	48	GRI
GRI FS-15	Descripción de políticas para el correcto diseño y oferta de servicios y productos financieros	Miramos el futuro desde hoy	34, 35, 36, 39	GRI
		Evaluamos esquemas de financiamiento que incentiven buenas practicas ambientales	48	GRI
FN-AC-000.A	Total de activos bajo gestión AUM	Miramos el futuro desde hoy	37	SASB
FN-AC-000.B	Total activos bajo custodia y supervisión	Miramos el futuro desde hoy	38	SASB

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME ASG	PÁG	ESTÁNDAR
FN-CB-000.B	(1) número y (2) valor de los préstamos por segmento: (a) personales, (b) pequeñas empresas, y (c) corporativo	Miramos el futuro desde hoy	33, 37	SASB
FN-IN-000.A	Número de pólizas vigentes, por segmento: (1) de propiedad y accidentes, (2) de vida, (3) de reaseguros asumidos	Miramos el futuro desde hoy	37	SASB
FN-AC-270a.1	(1) Número y (2) porcentaje de empleados cubiertos con un historial de investigaciones relacionadas con inversiones, reclamaciones del consumidor, litigios civiles privados u otros procedimientos regulatorios	Miramos el futuro desde hoy	39	SASB
FN-AC-270a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el marketing y la comunicación de información relacionada con productos financieros a clientes nuevos y antiguos	Miramos el futuro desde hoy	39	SASB
FN-AC-270a.3	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	Mejoramos la experiencia del cliente	40	SASB
FN-AC-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria	Miramos el futuro desde hoy	39	SASB
FN-AC-510a.2	Descripción de las políticas y los Debate y procedimientos de denuncia de irregularidades	Miramos el futuro desde hoy	39	SASB
FN-CB-510a.1	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con el fraude, uso de información privilegiada, antimonopolio, competencia desleal, manipulación del mercado, mala praxis u otras leyes o reglamentos relacionados de la industria financiera	Miramos el futuro desde hoy	30	SASB
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Lideramos con integridad y transparencia	12	SASB
FN-CB-510a.2	Descripción de las políticas y los procedimientos de denuncia de irregularidades	Construimos relaciones de confianza	17	SASB
FN-IN-270a.4	Descripción del enfoque para informar a los clientes sobre los productos y servicios	Miramos el futuro desde hoy	37, 41	SASB
FN-CB-230a.1	(1) Número de filtraciones de datos, (2) porcentaje que implica información de identificación personal (PII), (3) número de titulares de cuentas afectados	Mejoramos la experiencia del cliente	40	SASB
FN-CB-230a.2.	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Mejoramos la experiencia del cliente/	41	SASB
FN-CF-230a.3	Descripción del enfoque para identificar y abordar los riesgos para la seguridad de los datos	Mejoramos la experiencia del cliente	41	SASB
FN-CB-410a.1	Exposición crediticia comercial e industrial por sector	Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno	43	SASB

INDICADOR	DESCRIPCIÓN DEL INDICADOR	UBICACIÓN EN EL INFORME ASG	PÁG	ESTÁNDAR
FN-CB-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en el análisis de crédito	Operamos con criterios ambientales, sociales y de gobierno	43	SASB
FN-AC-410a.2	Descripción del enfoque para la incorporación de factores ambientales, sociales y de gestión corporativa (ESG) en los procesos y las estrategias de inversión o de gestión del patrimonio	Evaluamos esquemas de financiamiento que incentiven buenas prácticas ambientales	48	SASB
FN-CB-240a.1	(1) número y (2) cuantía de los préstamos pendientes cualificados para programas diseñados para promocionar las pequeñas empresas y el desarrollo de la comunidad	Miramos el futuro desde hoy	35	SASB
FN-CF-220a.1	Número de titulares de cuentas cuya información se utiliza con propósitos secundarios	Mejoramos la experiencia del cliente	40	SASB
FN-CF-220a.2	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la privacidad del cliente	Mejoramos la experiencia del cliente	40	SASB
FN-CF-270a.4	(1) Número de quejas presentadas ante la Oficina de Protección Financiera del Consumidor (CFPB), (2) porcentaje de ellas con compensación monetaria o no monetaria, (3) porcentaje de ellas impugnadas por el consumidor, (4) porcentaje de ellas que acabó en una investigación por parte de la CFPB	Mejoramos la experiencia del cliente	41	SASB
FN-CF-270a.5	Importe total de las pérdidas monetarias como resultado de los procedimientos judiciales relacionados con la venta y el mantenimiento de los productos	Mejoramos la experiencia del cliente	41	SASB

ANEXOS |  **multibank**

ANEXO 1

Contexto Regulatorio en que se Desarrolla el Grupo Bancario y Resumen de Principales Impactos Regulatorios en las Plazas en Donde Éste Mantiene Presencia

Contexto regulatorio

Multi Financial Group, Inc, como grupo financiero mantiene diversas actividades económicas, las cuales son desarrolladas en diversos entornos y cuenta con múltiples entidades regulatorias y leyes que regulan estas actividades, por lo que a continuación se desarrollará un resumen de cada una de ellas:

Ley bancaria de la República de Panamá

Las operaciones bancarias en la República de Panamá están reguladas y supervisadas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida por el Decreto Ejecutivo No. 52 de 30 de abril de 2008, que adopta el Texto Único del Decreto Ley 9 de 26 de febrero de 1998, modificado por el Decreto Ley 2 de 22 de febrero de 2009, por el cual se establece el régimen bancario en Panamá y se crea la Superintendencia de Bancos de Panamá y las normas que lo rigen.

Ley de seguros y reaseguros

Las operaciones de seguros y reaseguros en Panamá están reguladas por la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida por la Ley de Seguros No. 12 de 3 de abril de 2012 y la Ley de Reaseguros No. 63 de 19 de septiembre de 1996.

Ley de Valores

Las operaciones de puesto de bolsa en Panamá están reguladas por la Superintendencia del Mercado de Valores de acuerdo con la legislación establecida en el Decreto Ley No. 1 de 8 de julio de 1999, reformado mediante la Ley No. 67 de 1 de septiembre de 2011.

Las operaciones de las Casas de Valores se encuentran en proceso de adecuación al Acuerdo No.4-2011, modificado en ciertas disposiciones mediante el Acuerdo No.8-2013, emitidos por la Superintendencia del Mercado de Valores, los cuales indican que

las Casas de Valores están obligadas a cumplir con las normas de adecuación de capital y sus modalidades.

Ley de fideicomiso

Las operaciones de fideicomiso en Panamá están reguladas por la Superintendencia de Bancos de Panamá, de acuerdo con la legislación establecida en la Ley No. 1 de 5 de enero de 1984, modificada por la Ley 21 de 10 de mayo de 2017, que establece las normas para la regulación y supervisión de los fiduciarios y del negocio del fideicomiso.

Ley de arrendamientos financieros

Las operaciones de arrendamiento financiero en Panamá están reguladas por la Dirección de Empresas Financieras del Ministerio de Comercio e Industrias de acuerdo con la legislación establecida en la Ley No. 7 de 10 de julio de 1990.

Regulación en la República de Costa Rica

Se debe constituir reserva de capital, para cumplir con el artículo 143 del Código de Comercio de Costa Rica, que dispone destinar un 5% de las utilidades líquidas de cada ejercicio, para la formación de la reserva, hasta que la reserva alcance el equivalente al 20% del capital social de cada compañía individual.

Resumen de principales impactos regulatorios en las plazas donde el Grupo Bancario mantiene presencia

Regulación bancaria

Durante 2023, la Superintendencia de Bancos de Panamá promulgó el Acuerdo No. 01-2023 de 14 de febrero de 2023, que modificó el Acuerdo No. 03-2016 que versa sobre el establecimiento de normas para la determinación de los activos ponderados por riesgo de crédito y riesgo de contraparte. Particularmente este Acuerdo modificó ciertas disposiciones relativas a los activos de categoría 1, los cuales se les aplica ponderación 0%.

Por otro lado, el regulador bancario emitió el Acuerdo No. 02-2023 de 28 de marzo de 2023 mediante el cual se adicionó el artículo 3-A al Acuerdo No. 05-2011 a fin de incluir disposiciones relativas a la integridad de los accionistas, miembros de Junta Directiva,

Gerencia Superior y Personal Clave, dentro de las entidades bancarias. Adicionalmente dicho Acuerdo Bancario modificó lo relativo a las responsabilidades de la Junta Directiva de un Banco y los requisitos de gobierno corporativo para las propietarias de las acciones bancarias.

Se publicó el Acuerdo No. 03-2023 de 6 de junio de 2023, por medio del cual se modifica el artículo 37 relacionado con el monto de la provisión dinámica, dentro del Acuerdo No. 04-2013.

Adicionalmente, se publicó el Acuerdo No. 04-2023 de 13 de junio de 2023 que adicionó al Acuerdo No. 07-2015 relacionado al Catálogo de Señales de Alerta para la Detección de Operaciones Sospechosas relacionadas con Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva, el artículo 10-A relacionado a alertas vinculadas a personas jurídicas que fuese autorizadas por la Ley No. 242 de 2021 para llevar a cabo actividades de fabricación de Derivados del Cannabis Medicinal y de Investigación Científica del Cannabis Medicinal.

Se publicó el Acuerdo No. 05-2023 de 10 de octubre de 2023, por medio del cual se establecen las normas sobre el colchón de conservación de capital.

Regulación de Seguros y Reaseguros

Se publicó el Acuerdo No. 01 de 2023 de 15 de marzo de 2023 por medio del cual se dictaron disposiciones sobre la Calificación de Riesgo de las Compañías.

También se prevé que la Superintendencia de Seguros y Reaseguros de Panamá publique un Acuerdo por medio del cual se establezcan disposiciones para la adopción y aplicación de las NIIF aplicables a las operaciones de seguros y reaseguros y otras relacionadas y también se disponga sobre el requerimiento de capital de solvencia, margen de solvencia y liquidez mínima requerida.

Regulación de Valores

La Superintendencia de Mercado de Valores publicó el Acuerdo No. 1-2023 de 25 de enero de 2023 por medio del cual de subrogó el Acuerdo No. 5-2013 relacionado a las jurisdicciones reconocidas al Comité Técnico de la Organización Internacional de Comisiones de Valores (IOSCO) y dictó disposiciones relativas al tema.

Adicionalmente, esta Superintendencia publicó el Acuerdo No. 2-2023 de 15 de febrero de 2023 que modificó Acuerdos relacionados a documentación a aportar para registro de valores en dicha superintendencia, tarifas de registro, pago de las tarifas de registro, tarifas de supervisión de valores registrados, entre otros temas.

Por otro lado, la Superintendencia de Mercado de Valores, emitió el Acuerdo No. 3-2023 de 15 de marzo de 2023 por medio del cual se modificaron ciertos acuerdos que disponían respecto a la obligación de información y registro de organizaciones auto reguladas, el cálculo de tarifa de las centrales de valores y dispuso sobre los formularios a completar para las organizaciones auto reguladas.

Se emitió el Acuerdo No. 4-2023 de 29 de marzo de 2023 que modificó materia relativa a las fechas de vencimiento o plazo de pago de las series de los valores registrados y el Acuerdo No. 5-2023 que modificó la disposición que dictamina los documentos que se deben aportar a la solicitud para operar como administradora de inversiones, de fondos de jubilación y pensiones.

Otro acuerdo publicado fue el Acuerdo No. 6-2023 de 5 de julio de 2023 por medio del cual se modificaron disposiciones relativas a los requisitos para el registro de sociedades de inversión auto administradas, prospectos informativos, valoración de posiciones en opciones, futuros o derivados, entre otros temas.

ANEXO 2

Principios para la Gestión Integral de Riesgo del Grupo Bancario

El objetivo principal de la administración de riesgos es el de mitigar las potenciales pérdidas a las que el Grupo está expuesto como actor de la industria financiera a través de un enfoque de gestión integral preventivo que maximice la relación riesgo-retorno y optimice la asignación de capital económico.

El Grupo cuenta con un Sistema Integral de Administración de Riesgos (SIAR) cuyas bases están sustentadas por las políticas y procedimientos que monitorean cada uno de los riesgos identificados. Adicionalmente, ha provisto al sistema de una estructura organizativa con recursos materiales y financieros con una línea de reporte directa a la Junta Directiva a través del Comité de Riesgos.

El Comité de Riesgos, conformado por directores independientes y ejecutivos del Grupo, tiene dentro de sus principales responsabilidades:

- Aprobar las estrategias para asumir riesgos, asegurándose de que tales estrategias representen una adecuada relación riesgo-retorno y optimicen el uso del capital económico del Grupo.
- Aprobar los límites de exposición máxima permitidos, que reflejen el apetito de riesgo del Grupo.
- Aprobar las políticas y el marco de gestión de todos los tipos de riesgos.
- Analizar las exposiciones del Grupo a los distintos riesgos y su interrelación, y sugerir las estrategias de mitigación cuando se requiera.
- Informar a la Junta Directiva sobre el comportamiento de los riesgos del Grupo.

El Grupo Bancario ha definido cuatro principios básicos para la Gestión de Riesgos, que se detallan a continuación:

- El enfoque de la gestión debe ser integral, incorporando todos los riesgos y todas las operaciones de Multibank y sus subsidiarias.
- La gestión de los riesgos individuales debe ser uniforme.
- El marco de gestión de los riesgos debe estar basado en las mejores prácticas internacionales y debe incorporar las lecciones aprendidas.
- La función de la unidad de riesgos debe ser independiente del negocio.

Adicionalmente, el Grupo está sujeto a las regulaciones emitidas por los entes reguladores del sistema financiero, en lo concerniente a concentraciones de riesgos intragrupo, entre otros. Adicionalmente, el Grupo también tiene como práctica aplicar estándares internacionales.

El Comité de Auditoría del Grupo supervisa la manera en que la Administración monitorea el cumplimiento de las regulaciones, políticas y procedimientos de administración de riesgos y revisa si el marco de administración de riesgos es apropiado respecto de los riesgos que afronta el Grupo. Este Comité es asistido por Auditoría Interna en su rol de supervisión. Auditoría Interna realiza revisiones periódicas de los controles y procedimientos de administración de riesgos, cuyos resultados son reportados al Comité de Auditoría.

Los principales riesgos identificados por el Grupo se describen a continuación:

Riesgo de Crédito

Es la posibilidad de que el banco incurra en pérdidas y se disminuya el valor de sus activos, como consecuencia de que sus deudores fallen en el cumplimiento oportuno o cumplan imperfectamente los términos acordados en los contratos de crédito.

Para asumir este riesgo, el Grupo tiene un marco de gestión cuyos principales elementos incluyen:

- **Apetito de Riesgo:** Tiene como objetivo definir los aspectos cualitativos y cuantitativos, que están directamente vinculados a la estrategia global de la entidad, generalmente se articula a través de límites de control que pueden variar durante el año en función de las necesidades del negocio bancario, apetito del grupo y condiciones económicas.
- **Análisis del riesgo o preaprobación:** El cual es llevado a cabo de forma independiente al negocio, cuyos objetivos, además de identificar, evaluar y cuantificar el riesgo de las propuestas, son determinar el impacto que tendrán en la cartera de crédito del Grupo y asegurar que el precio de las operaciones propuestas cubra el costo del riesgo asumido.
- **Áreas de control:** Responsable de validar que las propuestas se enmarquen en las políticas y límites del Grupo, obtengan la aprobación requerida de acuerdo con el nivel de riesgo asumido y cumplan con las condiciones pactadas en la aprobación, al momento de la liquidación de la operación.

- **Delegaciones de aprobación:** El proceso de aprobación se lleva a cabo dentro de los diferentes niveles, considerando los límites de aprobación para cada nivel. Ningún funcionario tiene delegación con una única firma.
- **Monitoreo:** Un proceso de administración de cartera enfocado a monitorear las tendencias de los riesgos; con el objetivo de anticipar cualquier señal de deterioro en la cartera de forma proactiva.

Riesgo de Mercado

Es el riesgo de que el valor de un activo financiero de MFG se reduzca por causa de cambios en las tasas de interés, en las tasas de cambio monetario, por movimientos en los precios de las acciones o por el impacto de otras variables financieras que están fuera del control de MFG. El objetivo de la administración del riesgo de mercado es el de administrar y vigilar las exposiciones de riesgo y que esas exposiciones se mantengan dentro de los parámetros aceptables optimizando el retorno sobre el riesgo.

Las políticas de administración de riesgo establecen el cumplimiento de límites por instrumento financiero y exposición por moneda extranjera, así como límites respecto al monto máximo de pérdida a partir del cual se requiere el cierre de las posiciones que causaron dicha pérdida.

Administración del Riesgo de Mercado

Las políticas de inversión de MFG disponen del cumplimiento de límites por monto total de la cartera de inversiones, límites individuales por tipo de activo, por institución, por emisor y/o emisión y plazos máximos.

Adicionalmente, MFG ha establecido límites máximos para pérdidas por riesgo de mercado en su cartera de inversiones que pueden ser producto de movimientos en las tasas de interés, riesgo de crédito y fluctuaciones en los valores de mercado de las inversiones. Las políticas y la estructura de límites de exposición a inversiones que se incluyen en Política Corporativa de Riesgo de Mercado son establecidas y aprobadas por la Junta Directiva de MFG en base a lo recomendado por el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y el Comité de Riesgo; los cuales toman en consideración el portafolio y los activos que lo componen.

Actualmente, la política de inversiones del Grupo Bancario no contempla inversiones por cuenta propia en los mercados de divisas ni en “commodities”.

A continuación, se presenta detalladamente la composición y el análisis de cada uno de los tipos de riesgo de mercado:

- **Riesgo de tasa de cambio**

Es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe como consecuencia de variaciones en las tasas de cambio de las monedas extranjeras y otras variables financieras, así como la reacción de los participantes de los mercados a eventos políticos y económicos.

El análisis de sensibilidad para el riesgo de tasa de cambio consistiría en la medición de la posición en moneda extranjera en términos de la moneda funcional. El análisis estaría encaminado a verificar cuánto representaría la posición en la moneda funcional sobre la moneda a la cual se estaría convirtiendo y, por ende, la cantidad de riesgo de tasa de cambio.

- **Riesgo de tasa de interés**

Es el riesgo de que los flujos de efectivo futuros y el valor de un instrumento financiero fluctúen debido a cambios en las tasas de interés del mercado. El margen neto de interés del Grupo puede variar como resultado de movimientos no anticipados. Para mitigar este riesgo, el Departamento de Gestión Integral del Riesgo ha fijado límites en las sensibilidades a las tasas de interés que pueden ser asumidas por el Banco, las cuales son aprobadas por la Junta Directiva. El cumplimiento de estos límites es monitoreado por el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y el Comité de Riesgos.

Para la administración de los riesgos de tasa de interés, MFG ha definido un intervalo en los límites para vigilar la sensibilidad en los activos y pasivos financieros. La estimación del impacto de cambio de interés por categoría se realiza bajo el supuesto del aumento de 200 puntos básicos (pb) en el corto plazo, 300 pb en el mediano plazo y 150 en el largo plazo, en los activos y pasivos financieros.

- **Riesgo de precio**

Es el riesgo de que el valor de un instrumento financiero fluctúe como consecuencia de cambios en los precios de mercado, independientemente de que estén causados por factores específicos relativos al instrumento en particular o a su emisor, o por factores que afecten a todos los títulos negociados en el mercado.

MFG está expuesto al riesgo de precio por instrumentos clasificados como valores a valor razonable con cambios en resultados, así como por inversiones a valor razonable con cambios en otros resultados integrales. Para gestionar el riesgo de precio derivado de las inversiones, MFG diversifica su cartera en función de los límites establecidos.

Riesgo de Liquidez

El riesgo de liquidez se define como el riesgo de que MFG tenga dificultad de cumplir con todas sus obligaciones asociadas con sus pasivos financieros que son cancelados a través del pago de efectivo u otro activo financiero. El riesgo de liquidez se puede ver afectado por diversas causas, tales como: retiro inesperado de fondos aportados por clientes, el deterioro de la calidad de la cartera de préstamos, la reducción en el valor de las inversiones, la excesiva concentración de pasivos en una fuente en particular, el descalce entre activos y pasivos, la falta de liquidez de los activos, o el financiamiento de activos a largo plazo con pasivos a corto plazo. MFG administra sus recursos para honrar sus pasivos a su vencimiento en condiciones normales.

Administración del Riesgo de Liquidez

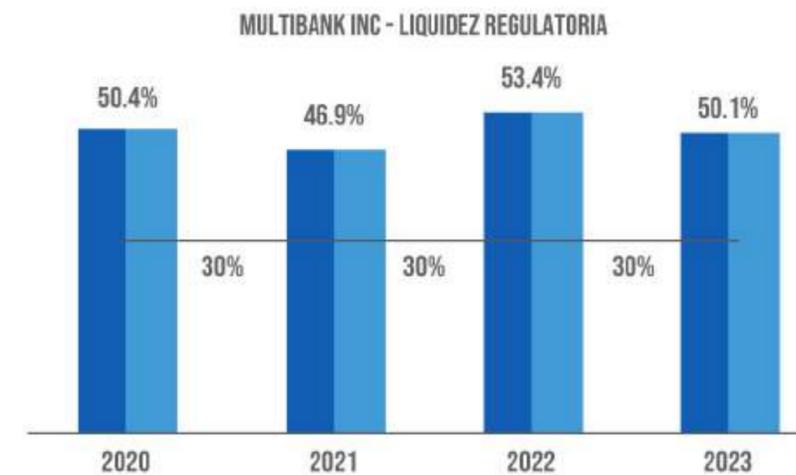
Las políticas de administración de riesgo establecen límites de liquidez que determinan la porción de los activos de MFG que deben ser mantenidos en instrumentos de alta liquidez; límites de composición de financiamiento; nivel de apalancamiento; y límites de plazo. A su vez, se monitorean los fondos de liquidez, que consisten principalmente de fondos en efectivo, depósitos en bancos y la cartera de inversiones en valores (inversiones en sustitución de liquidez), con respecto al monto de depósitos de clientes y bancos. MFG está expuesto a requerimientos diarios sobre sus fondos disponibles a causa de retiros en sus depósitos a la vista y

de ahorros, vencimientos de depósitos a plazo fijo y obligaciones, y desembolsos de préstamos, garantías y compromisos y gastos de operación.

La liquidez es monitoreada diariamente por la tesorería de MFG y periódicamente por el área de Gestión de Riesgo (Mercado y Liquidez). Se ejecutan simulaciones que consisten en pruebas de estrés que se desarrollan en distintos escenarios contemplando condiciones normales o más severas para determinar la capacidad del Grupo para enfrentar dichos escenarios de crisis con los niveles de liquidez disponibles. Todas las políticas y procedimientos de manejo de liquidez están sujetos a la revisión del Comité de Riesgos y el Comité de Activos y Pasivos (ALICO) y la aprobación de la Junta Directiva.

Exposición del Riesgo de Liquidez

La medida clave utilizada por MFG para la administración del riesgo de liquidez es el índice de activos líquidos netos sobre depósitos recibidos de clientes. La Regulación Bancaria en Panamá requiere que los bancos de licencia general mantengan en todo momento un saldo mínimo de activos líquidos, según definición en el Acuerdo No. 004-2008 de la Superintendencia de Bancos de Panamá, no inferior al 30% de sus depósitos; sin embargo, producto de las estrictas políticas de liquidez para la cobertura de sus operaciones pasivas, la liquidez del Banco en base a esta norma al 31 de diciembre de 2023 fue 50.07% (2022: 53.44%).



Riesgo Operativo y Continuidad de Negocios

El riesgo operativo está presente en todas las empresas, indistintamente del sector en el cual se desempeñen; en el caso de Multi Financial Group, Inc. contrata bienes y servicios, realiza desembolsos como contraprestación de estas contrataciones, satisface intereses por la captación de fondos de terceros, retribuye salarialmente a la planilla que trabaja en ella, contrata servicios profesionales, paga gastos generales corrientes, realiza inversiones en activos fijos para su integración en el inmovilizado de la sociedad, necesarios para la consecución de sus objetivos y el correcto funcionamiento de la entidad.

Todas las entidades que operan en la industria financiera están expuestas a riesgos que provocan quebrantos o pérdidas que disminuyen su capacidad de generar beneficios, y algunos de estos quebrantos se derivan de lo que denominamos riesgo operacional.

La visión que Multi Financial Group, Inc. tiene del riesgo operativo se basa en que las incidencias o eventos que se producen como consecuencia de su actividad siempre tienen una causa última que debe identificarse. El control de las causas reduce significativamente el impacto de los eventos.

La metodología integrada de Riesgo Operativo que se ha implementado en MFG permite identificar los riesgos en las áreas, generar análisis en los que se priorizan los riesgos de acuerdo con su riesgo inherente, vincular los riesgos a los procesos, incorporar el efecto de los controles y establecer el riesgo residual.

Esta metodología incluye la participación de todas las áreas de la entidad integrando la gestión de riesgo operativo en su día a día, colaborando en la identificación, cuantificación, control y seguimiento.

La gestión de riesgo operativo en las áreas se realiza a través de los Coordinadores de Riesgo Operativo, quienes con la asesoría de la gerencia de Riesgo Operativo se aseguran de la adecuada gestión del riesgo operativo, impulsando la identificación de las alertas de riesgo, la adecuada ejecución de los controles y el aseguramiento de la implementación de los planes de mitigación. Reporte a la Unidad de Riesgos de todos los eventos e incidentes de pérdida que se hayan materializado en sus áreas. Al mismo tiempo estos coordinadores son responsables de permear los conocimientos para la gestión a todos los integrantes de su área.

El enfoque matricial se apoya en dos maneras de gestionar el riesgo operacional uno cualitativo “ex - ante” (identificando riesgos antes de que sucedan los eventos -

autoevaluaciones) y otro cuantitativo “ex – post” (los eventos ocurridos nos sirven de base para identificar el riesgo). El marco de gestión de riesgo operativo se basa en los siguientes principios:

- Identificar el riesgo operativo inherente a todas las actividades, productos y procesos de MFG.
- Medir y evaluar el riesgo operativo de forma objetiva, continuada y coherente con los estándares regulatorios
- Realizar un seguimiento continuo de las exposiciones de riesgo operativo, implantar procedimientos de control, mejorar el conocimiento interno y mitigar las pérdidas.
- Establecer medidas de mitigación que eliminen o minimicen el riesgo operativo.
- Generar informes periódicos sobre la exposición y su nivel de control para la alta dirección y área.

Promover una cultura de gestión del riesgo que incremente el entendimiento, conciencia y acción de las personas, e incluya también la promoción de la eficiencia y un efectivo control.

Gestión de Continuidad de Negocios

La continuidad del negocio es la capacidad que tiene una organización para sobrevivir ante un riesgo que se pueda materializar y que tenga consecuencias adversas sobre el desarrollo normal de las operaciones diarias. En la gestión de la continuidad se abarca un conjunto detallado de acciones que describen los procedimientos, los sistemas y los recursos necesarios para retomar la operación, en un tiempo prudencial, en caso de una interrupción por causas internas o externas a la organización.

La Gestión de Continuidad de Negocio viene aplicando la mejora continua de la metodología con el objetivo de estar alineado con las buenas prácticas internacionalmente aceptadas como la Norma ISO 22301:2019, para así asegurar que Multi Financial Group, Inc. esté preparado para responder a emergencias, recuperarse de ellas y mitigar los impactos ocasionados, permitiendo la continuidad de las operaciones y servicios críticos para la atención de clientes.

Objetivos Específicos:

- Contar con planes de continuidad de acuerdo con los riesgos potenciales que puedan ocasionar interrupción en la operación del Grupo Financiero
- Desarrollar en la entidad una cultura de Gestión de Continuidad mediante la comunicación, sensibilización y capacitación de los colaboradores en los respectivos planes
- Realizar un mejoramiento continuo del Sistema Integral de Gestión de la Continuidad (SIGC) mediante el registro y seguimiento de acciones preventivas, correctivas y de mejora
- Lograr un nivel de preparación frente a incidentes que permita asegurar que puede proteger la integridad de las personas y bienes del Banco en forma adecuada, realizando una buena administración de la crisis
- Asegurar una pronta restauración de las operaciones afectadas por el evento.
- Minimizar las decisiones a tomar en caso de contingencia para evitar cometer errores
- Permitir una recuperación eficiente de los procesos/funciones críticas y áreas del negocio, posterior a un desastre que cause que las instalaciones de Edificio

Riesgo Legal

Se define como a la posibilidad de que exista una pérdida económica derivada del incumplimiento de las disposiciones legales y administrativas aplicables, emisión de resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, aplicación de multas o sanciones con relación a cualquiera de las operaciones que el Grupo MFG lleva a cabo, procesos o actividades como errores en opiniones legales, contratos, fianzas o cualquier documento legal que no permita la exigibilidad de un derecho o la imposibilidad jurídica de ejecutar un contrato debido a fallas de la instrumentación legal. Este tipo de riesgo por definición está considerado como parte de riesgo operativo, según lo establece el Acuerdo No. 011-2018 de la Superintendencia de Bancos de Panamá. Reconocer las operaciones que realizan las diferentes empresas del grupo, conlleva a hechos que podrían producir consecuencias jurídicas adversas para MFG que pueden poner en riesgo su patrimonio, es decir, que el Grupo está susceptible a la interposición de medios de defensa, con resoluciones en contra, derivadas, por ejemplo, de la instrumentación errada de créditos, demandas

promovidas por la relación laboral de empleados de MFG o por la relación con sus proveedores; asimismo, se encuentra expuesto a la obtención de resoluciones en contra cuando comparece en procedimientos judiciales o administrativos. Esta realidad hace imperativa la administración del riesgo legal mediante un sistema integral de gestión.

En este orden de ideas, la administración del riesgo legal, de acuerdo a lo establecido en Modelo de Gestión de Riesgo Legal definido para esta organización, busca que las actividades que se llevan a cabo dentro de las empresas de MFG se rijan dentro de un marco normativo, a fin de disminuir la incertidumbre de tener resoluciones administrativas y judiciales desfavorables, considerando la creación de provisiones cuya finalidad es salvaguardar el patrimonio de MFG.

La gestión de este tipo de riesgo tiene doble enfoque:

- Mitigar el riesgo de tener resoluciones desfavorables o la aplicación de multas o sanciones por incumplimiento de regulaciones aplicables.
- Construir una cultura de prevención a través del control y disminución del riesgo jurídico derivado de las operaciones, que evite, por ejemplo, contratos con cláusulas desfavorables para MFG.

Riesgo Reputacional

El riesgo reputacional se trata de la posibilidad de que publicidad negativa relacionada con alguna de las conductas, prácticas comerciales o asociaciones de cualquiera de los miembros de MFG, ya sea veraz o no afecte negativamente sus ingresos, operaciones o clientela, o requiera litigios u otras medidas de defensa costosas. En consecuencia, el riesgo reputacional es inherente a cualquier actividad realizada o relación mantenida por un miembro de MFG y gestión satisfactoria está indisolublemente ligada a la gestión satisfactoria de todos los demás riesgos, especialmente los legales, cumplimiento y operativos.

El riesgo reputacional puede ser difícil de evaluar o cuantificar y una situación que se perciba como un problema o información errónea puede ser tan perjudicial como un problema real. Entre los elementos claves de la gestión del riesgo reputacional para MFG están la puesta práctica de las políticas, procedimientos y las prácticas para reducir la ocurrencia de un caso de riesgo reputacional, identificación, seguimiento, control y resolución de casos de riesgo reputacional y gestión de publicidad negativa, así como informes periódicos y oportunos a la Junta Directiva.

Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y el Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva

Los principios establecidos para la Gestión Integral de Riesgos del Grupo Bancario en lo que respecta al Riesgo de Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva se basa en las mejores prácticas y estándares internacionales establecidos por organizaciones tales como:

- Las 40 Recomendaciones del GAFI
- Los Principios de Basilea
- El Grupo Wolfsberg
- Las normas y regulaciones de las diferentes plazas en donde MFG mantiene presencia

El Grupo Bancario mantiene un departamento de Cumplimiento para la Prevención del Blanqueo de Capitales, Financiamiento del Terrorismo y Financiamiento de la Proliferación de Armas de Destrucción Masiva (BC/FT/FPADM) liderado por la figura del Oficial de Cumplimiento, el cual cuenta con amplio conocimiento en operaciones bancarias, administración del riesgo y sistemas tecnológicos. El Oficial de Cumplimiento se apoya en la estructura del Gobierno Corporativo del Grupo Bancario, reportando directamente al Comité de Prevención de Blanqueo de Capitales y a la Junta Directiva.

El objetivo del Departamento de Cumplimiento es velar por el cumplimiento a las normativas vigentes en materia de Prevención del Blanqueo de Capitales (BC/FT/FPADM), para mitigar los riesgos legales y reputacionales que podrían derivar en sanciones o daño a la reputación de la empresa. Llevando a cabo una gestión basada en riesgo y mediante el desarrollo de una cultura de cumplimiento por parte de todos los miembros del Grupo Bancario, se procura prevenir, detectar y reportar oportunamente cualquier operación sospechosa de BC/FT/FPADM.

Para gestionar nuestro modelo integral de riesgo, nos enfocamos en los siguientes aspectos fundamentales:

- Autoevaluación del riesgo inherente a la operación del Grupo Bancario, según los diferentes factores generadores de riesgo como son: clientes,

productos, servicios que ofrecemos, jurisdicciones donde operamos y los canales utilizados.

- Establecimiento de las políticas, procedimientos y controles que mitiguen los riesgos inherentes y asociados a la actividad de la institución, con el objetivo de mantener informada en todo momento a la Alta Dirección y a la Junta Directiva del riesgo residual de la operación para su conocimiento y toma de decisiones.
- Definición de los perfiles de riesgo de cada cliente, reforzando las diligencias y niveles de aprobación de aquellos riesgos que se presentan como más altos.
- Enfoque basado en riesgo en la ejecución de las responsabilidades asignadas a las tres líneas de defensa de la institución, para la prevención del riesgo de BC/FT/FPADM.
- Auditorías internas basadas en riesgo, para la evaluación del programa de cumplimiento.

En ese orden de ideas, la Gestión del Riesgo de BC/FT/FPADM en MFG está basada en una gestión matricial de información:

1. La gestión operativa de la prevención del BC/FT/FPADM, a través de la Vicepresidencia de Cumplimiento, en donde se lleva a cabo todo el proceso de diseño de Políticas y Procedimientos, establecimiento de controles, revisión de hechos noticiosos, monitoreo transaccional, análisis de alertas, elaboración de informes y de Reportes de Operación Sospechosa (ROS).
2. La gestión estratégica de la prevención del BC/FT/FPADM a través de la evaluación de la gestión operativa de prevención de BC/FT/FPADM, el cumplimiento del marco legislativo, la identificación de los riesgos de BC/FT/FPADM, su valoración, controles aplicados y determinación del riesgo residual en materia de BC/FT/FPADM al cual está expuesto MFG, entre otras actividades que apuntan a la prevención del Riesgo Reputacional.

Es una gestión continua que es presentada periódicamente ante el Comité de Cumplimiento y la Junta Directiva, buscando administrar de manera oportuna los riesgos asociados al Programa de Prevención, reduciendo cualquier impacto legal, reputacional o de sanción.

Riesgos Ambientales, Sociales y Climático

Desde el año 2012 implementamos la gestión de los Riesgos Ambientales y Sociales, conocidos en la organización como el SARAS, el cual atiende la revisión de la cartera de créditos, donde menos del 5% del portafolio ha resultado ser de riesgo alto. Metodología también responde a tres de los diez principios del Pacto Mundial de la ONU, específicamente los asociados al medio ambiente y no sólo para cumplir con sus responsabilidades básicas por ser firmantes del pacto, sino porque creemos en la siembra del éxito a largo plazo.

De los tres principios identificados, como vinculantes con el proceso de gestión de los riesgos ambientales y sociales, Principio 7mo establece que “Las empresas deberán mantener un enfoque preventivo que favorezca el medio ambiente”. El término de enfoque preventivo establece que cuando haya peligro de daño grave o irreversible, la falta de certeza científica absoluta no deberá utilizarse como razón para postergar la adopción de medidas eficaces para impedir la degradación del medio ambiente; el 8vo Principio, adoptado en la metodología, está inserto en el proceso, toda vez que nos auto-regulamos al establecer en nuestro marco de control, las políticas y procedimientos que amparan el proceso de gestión y el 9no Principio que se refiere a impulsar el uso de las tecnologías respetuosas con el ambiente, lo aplicamos directamente en la atención de las necesidades de nuestros cliente e incluso en las estrategias de Multibank y Subsidiarias al emplear células fotovoltaicas para proveerse de energía limpia.

En resumen, siendo el cambio climático es uno de los principales riesgos globales y tiene implicaciones financieras para el sector; desde costos operacionales más altos a medida que se hace la transición a una gestión con bajas emisiones de carbono, los modelos de negocio también deben ser ajustados. El aumento de obligaciones derivadas de las relaciones con los Multilaterales e incluso con los reguladores, se aterrizan en la necesidad de ser cada vez más transparentes y divulgar el riesgo climático para el crecimiento sostenible y el éxito a largo plazo del negocio. Dicho esto, el evaluar el Riesgo Climático a través del proceso regular de gestión (identificar, cuantificar y mitigarlos) forma parte de la Debida Diligencia Ambiental y Social realizada a la cartera de crédito, procurando alinearla lo más posible con el Acuerdo de París y reafirmar nuestro compromiso a combatir el cambio climático y promover un futuro sostenible con índices de carbono bajo en nuestra cartera

En Multibank, se reconoce la existencia del Grupo de Trabajo sobre Divulgaciones Financieras Relacionadas con el Clima (TCFD, en sus siglas en inglés), y procede a adoptar procesos metodológicos para mantener Gestión informado a nuestras partes

interesadas (Clientes, inversores, accionistas y colaboradores) sobre el proceso de gestión del riesgo climático, los cuales dividimos en dos tipos de riesgos, a saber:

- Riesgos Físicos: los que están relacionados con los impactos físicos del cambio climático e impulsados por fenómenos climáticos extremos específicos, verbigracia, huracanes, inundaciones, incendios forestales o sequías, u otros que son crónicos y están asociados con cambios a largo plazo en los patrones climáticos, como lo son el aumento continuo de las temperaturas, el aumento del nivel del mar y olas de calor más largas y frecuentes. Los riesgos físicos pueden tener impactos financieros repentinos y significativos si afectan las operaciones, el transporte, las cadenas de suministro o la seguridad de los empleados o clientes.
- Riesgos Transitorios aquellos riesgos inherentes a la transición hacia una economía baja en carbono. Estos incluyen riesgos asociados con la evolución de políticas, regulaciones y requisitos de divulgación relacionados con el clima en torno a cuestiones como las emisiones de gases de efecto invernadero (GEI), iniciativas de emisiones netas de carbono cero, políticas de impuestos al carbono, costos de energía y combustible, y políticas energéticas nacionales o globales. Los riesgos de transición pueden tener un impacto financiero directo y continuo y también pueden afectar la reputación de una organización.

Se le da seguimiento a las facilidades de la cartera de crédito de Banca de Empresas, Corporativa, Construcción, Agropecuaria, *Leasing*, *Factoring*, Banca Internacional y subsidiarias del grupo por medio del SARAS (Sistema Análisis de Riesgo Ambiental y Social) que nos ayuda a clasificar a los clientes por su nivel de riesgo y de impacto medio ambiental y social, el sistema nos brinda una clasificación de riesgo que nos permite monitorearlos y aplicarles debida diligencia socioambiental a los clientes para que tengan el mínimo impacto sobre su ecosistema.

De esta forma, el Grupo Bancario se compromete que su portafolio de clientes e inversiones tenga el mínimo impacto negativo en el medio ambiente, así como en la sociedad, esto se basaría primordialmente a las actividades económicas o en el sector que opera cada uno de sus deudores. Adicionalmente, el Grupo Bancario en su crecimiento estará a la vanguardia para la búsqueda de oportunidades manteniendo un impacto ambiental positivo en la sociedad, teniendo como marco de referencia a las Normas de Desempeño de la Corporación Financiera Internacional (IFC por sus siglas en inglés), esto por medio de nuevos productos, servicios y gestión interna.

Este marco de gestión de Riesgo Ambiental, Social y Climático se aplica a todas las operaciones de banca de empresas del Grupo Bancario en sus operaciones en Panamá (incluyendo la banca internacional). Para alcanzar este compromiso, en adición al proceso de monitoreo de un set de indicadores, El Grupo Bancario diseñó un marco de Gestión que define los siguientes estándares:

- Fortalecer la misión del Grupo Bancario al brindar servicios financieros con el compromiso de proteger los recursos renovables para las futuras generaciones.
- Establecer el marco de las estructuras, principios y directrices para la planificación, organización, ejecución, seguimiento, control y mejoramiento continuo de la gestión ambiental y social del Grupo Bancario.
- Proporcionar un medio para evaluar los riesgos ambientales, sociales y climáticos asociados con los clientes del Grupo Bancario y sus créditos otorgados.
- Potenciar el crecimiento de los productos financieros con impacto positivo al medio ambiente y/o a la sociedad en general, garantizando el cumplimiento de las Políticas de crédito y normas de gestión ambiental y social del Grupo Bancario, así como disfrutando las oportunidades comerciales que derivan de los temas ambiental y sociales en las actividades de los clientes del grupo.
- Marcar los requisitos en el proceso de solicitud de préstamos y análisis de facilidad de proyectos en nuestra relación con los clientes.
- Cumplir con la legislación local aplicable, así como los requisitos, tratados y convenciones internacionales, ratificados en los países de operación, y apoyado por los financiamientos de los inversionistas internacionales. Se utiliza una Lista de exclusión para determinar las actividades económicas que no se permiten.
- Verificaciones de las leyes locales panameñas con la homologación de las referencias de las normas de desempeño del IFC (Corporación Financiera Internacional).

Riesgo de Modelos y Estratégico

Se reconoce que la gestión integrada del riesgo es un elemento fundamental de una administración eficaz. En un entorno dinámico y complejo, las organizaciones requieren la capacidad de reconocer, comprender, acomodar y capitalizar nuevos desafíos y oportunidades. La gestión eficaz del riesgo contribuye a mejorar la toma de decisiones, una mejor asignación de recursos y, en última instancia, mejores resultados para la organización.

El riesgo de modelos se define como el conjunto de posibles consecuencias adversas derivadas de decisiones basadas en resultados e informes incorrectos de modelos, o de su uso inapropiado.

Recientemente, el número de modelos usados en las entidades financieras se ha incrementado, particularmente en el ámbito del riesgo de crédito, tal es el caso de los modelos de scoring de seguimiento, modelos de parámetros IFRS 9 relacionados a PD, LGD y EAD, capital, *stress testing*, *backtesting* y los recientes parámetros prospectivos del IFRS 9, entre otros.

Por tal razón, el Grupo consciente de la importancia del Riesgo de Modelos y Riesgo Estratégico gestiona el mismo por el área de riesgo de modelos para velar que los modelos del Banco mantengan un desempeño óptimo y evitar la toma de decisiones erróneas basada en modelos incorrectos.